



# 天锐绿盾信息安全管理平台 常见问题与解答

厦门天锐科技股份有限公司

Xiamen Tipray Technology Co., Ltd

2016 年 6 月

# 版权声明

本文件以及所提及的数据、图标、名称、所有权皆属于厦门天锐科技股份有限公司所有。未得到厦门天锐科技股份有限公司的书面认可，任何个人或组织均不得以任何手段与形式对本方案内容进行复制、转印和传播。

本文件中的内容，厦门天锐科技股份有限公司拥有最终解释权。



## 目录

1、 系统支持.....	1
1.1 天锐绿盾支持什么操作系统? .....	1
1.2 天锐绿盾支持域吗?.....	1
2、 系统要求.....	1
2.1 天锐绿盾对服务端计算机性能有什么要求吗? .....	1
3、 网络要求.....	1
3.1 无线网络能否安装终端和监控? .....	1
3.2 支持多网段（多 VLAN）和 VPN 的网络环境吗? .....	1
3.3 由两个路由器分级了网络，终端连接不上服务端怎么处理? .....	1
3.4 天锐绿盾是否可以控制异地的终端计算机? .....	2
4、 终端安装.....	2
4.1 为什么安装终端的时候提示无法连接通信服务器，请检查 IP 地址是否正确? .....	2
4.2 安装天锐绿盾终端的时候无法输入服务端的 IP，如何解决? .....	2
4.3 安装终端失败问题.....	2
4.4 终端安装界面显示乱码.....	3
5、 系统登录.....	4
5.1 控制台登录时提示“无法连接通信服务器，请检查 IP 地址是否正确！”怎么办? .....	4
5.2 终端安装完之后怎么不会自动登录？怎么让它自动登录? .....	5
6、 关于注册.....	5
6.1 打开控制台的时候提示试用天数已到，需要重新注册才能使用，怎么处理? .....	5
6.2 为什么重新安装服务端后注册提示注册失败? .....	5
6.3 试用版和正式版有什么差别? .....	5
6.4 其他无法注册问题.....	6
7、 文件加密.....	7
7.1 天锐绿盾的密钥管理.....	7
7.2 天锐绿盾可以对什么类型文件进行保护? .....	7
7.3 自己编辑的文件打不开怎么办? .....	7
7.4 把终端解密密码忘记了，怎么办? .....	7
7.5 如果天锐绿盾服务端电脑发生故障，那终端的加密文档是否无法打开了? .....	7
7.6 公司有些部门文件是加密的，但有些共享文件不需加密要怎么处理? .....	7
7.7 不同的操作员要求有不同的操作权限要怎么设置? .....	7
7.8 公司有分公司，需要两个服务器进行控制，这样可以实现文件互通吗? .....	8
8、 审批处理.....	8
8.1 解密或外发申请，只能由管理人员受理吗？如果管理人员不在怎么办? .....	8
8.2 申请解密的时候如果文件很大，会不会影响到速度呢? .....	8
8.3 审批人接收到申请人的解密申请，申请人这边显示的是编号，能否更改为员工名字? .....	8
8.4 申请解密失败问题解决方法.....	9
8.4.1 申请人发送申请的时候，出现问题.....	9
8.4.2 申请人发送申请后，审批人的问题.....	13
8.4.3 申请、审批通过后，申请人下载的问题.....	15
9、 文件外发.....	15
9.1 在文件解密过程中突然发生网络中断、电脑断电等情况，会不会导致文件损坏? .....	15



9.2 怎么让 BOSS 通过 QQ 或邮件发送加密文件自动解密, 而不需要先解密? .....	15
9.3 加密的文件需要外发时怎么处理? .....	15
9.4 如果有经常合作的伙伴, 而发给他们的邮件附件希望能自动解密要怎么做? .....	15
9.5 打印外发和直接外发有什么区别? .....	16
9.6 能否控制外发文件的读取权限, 比如打开一次后就不能再打开了? .....	16
9.7 设置了外发文件的打开次数, 为什么在本机上还能无限次打开? .....	16
9.8 直接外发文件发给没有安装天锐绿盾终端的电脑, 打不开怎么办? .....	16
9.9 天锐绿盾是否能监控到文件外发、文件打印的记录? .....	16
10、 文件备份 .....	16
10.1 为什么要有文件备份? 这样会不会很占空间? .....	16
10.2 我编辑了一个文件, 怎么在服务器上查询不到这个文件的备份文件? .....	17
10.3 终端电脑磁盘空间无缘无故的少了很多, 是什么原因造成的? .....	17
10.4 天锐绿盾服务器没运行多久硬盘空间就被占满了, 提示空间不足怎么办? .....	17
11、 离线管理 .....	17
11.1 如果有员工需要带笔记本电脑出差或者回家工作怎么处理? .....	17
11.2 笔记本电脑带回家使用还受天锐绿盾软件限制和监控吗? .....	17
11.3 短期离线策略和中长期离线策略有什么区别? .....	17
11.4 公司里有些电脑长期不在公司内部, 但也需要加密本机上的文件, 以及查看公司其他电脑上的加密文件, 可以实现吗? .....	18
12、 桌面、网络管理 .....	18
12.1 应用程序限制设置怎么不生效? .....	18
12.2 为什么监控不到聊天内容? .....	18
12.3 上网规则设置怎么不生效? .....	18
12.4 某终端没有进行应用程序、上网限制, 为什么不能正常使用? .....	18
12.5 天锐绿盾能够监控到什么类型的邮件记录? .....	18
12.6 监控记录占用服务器的硬盘空间大不大? .....	18
13、 系统设置 .....	19
13.1 公司的部门内部可能还会分几个分部, 那么可以在分组里嵌套分组吗? .....	19
13.2 能否在安装终端的时候自动把终端分配到相应的分组? .....	19
13.3 能否隐藏天锐绿盾终端的一系列图标? .....	19
13.4 天锐绿盾终端的进程能否隐藏? .....	19
14、 系统影响 .....	19
14.1 安装天锐绿盾终端后系统运行为什么变慢很多? .....	19
14.2 安装天锐绿盾终端是否会被杀毒软件查杀? .....	19
15、 系统维护 .....	19
15.1 需要更换天锐绿盾服务器的时候 (服务器 IP 也改变), 一定要先卸载终端再重新安装终端指向新的服务器 IP 吗? .....	19
15.2 如果服务器出现系统崩溃或硬件问题, 导致终端不能连接服务器怎么办? .....	20
16、 终端图标异常 .....	20
16.1 终端图标出现红色+号 .....	20
16.2 终端图标出现红色-号 .....	22
16.3 终端图标灰色 .....	25
16.3 绿盾加密图标和右键菜单不显示 .....	32
17、 服务器迁移 .....	35



18、 服务器升级.....	41
19、 其他.....	45
16.1 能否监视文件的操作记录? .....	45
16.2 禁止截屏后，为什么还可以截屏? .....	45
16.3 天锐绿盾能否自行选择模块管理呢? .....	45
16.4 天锐绿盾 Ukey 包括哪些？它们的作用分别是什么? .....	45
16.5 使用 360 的流量监控，显示天锐绿盾上传很大的资料? .....	45



## 1、 系统支持

### 1.1 天锐绿盾支持什么操作系统？

答：①支持 Windows 2000 / XP / 2003 / Vista / Win7 / 2008 / Win8 / 2012 等 Windows 32 或 64 位操作系统；②支持 Linux 平台系统；③与 IOS、Android 系统兼容，支持移动设备在线阅读加密文件；④支持移动设备审批文件解密、外发、离线等申请。

### 1.2 天锐绿盾支持域吗？

答：支持。天锐绿盾在域环境下可以正常运行，此外，还可以自动导入 AD 域的账户信息和组织结构信息，并定时或实时同步。在控制台--系统选项--服务端，勾选“同步 AD 域账户信息及组织结构信息”，添加域服务器的 IP 地址和域管理员的账号和密码。同步后，天锐绿盾就会产生相对应的终端操作员及域分组，并且可以设置域用户登录域后，终端用同名用户自动登录。

## 2、 系统要求

### 2.1 天锐绿盾对服务端计算机性能有什么要求吗？

答：服务端：Pentium4 2.0 以上 CPU、Windows 2000 / XP / 2003 / Vista / Win7 / 2008 / Win8 / 2012 32 或 64 位操作系统、至少 512M 内存、至少 80G 硬盘；

控制台：Pentium3 800 以上 CPU，Windows 2000 / XP / 2003 / Vista / Win7 / 2008 / Win8 / 2012 32 或 64 位操作系统，至少 256M 内存，至少 1G 硬盘；

终端：Pentium4 1.0 以上 CPU、Windows 2000 / XP / 2003 / Vista / Win7 / 2008 / Win8 / 2012 32 或 64 位操作系统，如果需要屏幕监控，至少 512M 内存，否则至少 256M 内存；如果需要屏幕录像，至少 10G 硬盘；否则至少 1G 硬盘。

## 3、 网络要求

### 3.1 无线网络能否安装终端和监控？

答：可以。和有线网络是一样的，各台无线计算机之间的通信是通过无线网卡和无线路由器解决的，只需要在终端计算机上安装天锐绿盾终端即可，同样可以保护文件和监控终端。

### 3.2 支持多网段（多 VLAN）和 VPN 的网络环境吗？

答：支持。和普通的网络是一样的，如果是多网段的情况要保证所有网段都能和天锐绿盾服务管理器计算机通信。

### 3.3 由两个路由器分级了网络，终端连接不上服务端怎么处理？

答：①若天锐绿盾服务器连接在总路由器下的一个子路由器内，总路由器下的电脑访问子路由器内的服务器默认情况下是访问不到的，可以通过在服务器所在子路由器上设置端口映射，把



天锐绿盾的 20080-20085 的端口映射到上层路由器上,这样总路由器下的电脑就可以通过子路由器的 wan 口 IP 进行安装终端。②把天锐绿盾服务器接在总路由器下,这样所有的子路由器下的电脑都能访问到服务器的 IP 地址。

### 3.4 天锐绿盾是否可以控制异地的终端计算机?

**答:** 可以。异地计算机可通过 VPN 来连接总部服务器,或者通过总部服务器所在网络的外网 IP (如果没有固定的外网 IP,可通过动态域名,如花生壳)来连接,只需要在服务端网内的路由器做个端口映射,把路由器的 20080-20085 端口映射到天锐绿盾服务管理器计算机的 20080-20085 端口即可。

## 4、 终端安装

### 4.1 为什么安装终端的时候提示无法连接通信服务器,请检查 IP 地址是否正确?

**答:** 安装终端的时候会提示输入天锐绿盾服务端的 IP 地址,如果所输入的 IP 的计算机上没有安装天锐绿盾服务器或者天锐绿盾服务器未开启(电脑未开机或者服务关闭),就会提示无法连接通信服务器。也可能是天锐绿盾服务端计算机上的防火墙阻止了,可以把防火墙关闭,或者在防火墙里把天锐绿盾服务端的端口(20080-20085)添加为例外。

### 4.2 安装天锐绿盾终端的时候无法输入服务端的 IP,如何解决?

**答:** 这种情况说明该终端计算机上已经安装过了天锐绿盾终端程序。如果 IP 不是要连向的天锐绿盾服务端计算机的 IP 地址,需要先把该终端程序卸载后再重新安装才可更改,或者左键点击终端图标--系统信息--系统设置--修改服务器 IP 来修改。

### 4.3 安装终端失败问题

<1>安装到 14%失败,提示无法连接服务器。

可能的原因以及解决方法如下。

#### ①、网络不通。

可能是网络不好,无法连上服务器,通过 ping 服务器 ip,看是否能通,还有 Telnet 服务器 ip 20081 端口,看是否能正常连接;

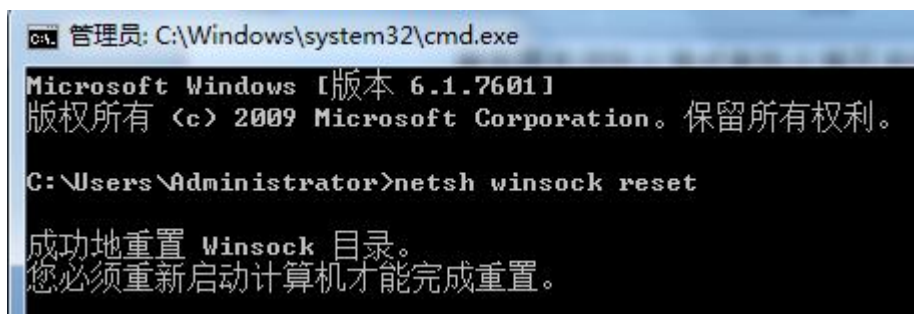
#### ②、防火墙阻止

服务器关闭防火墙或者防火墙开启绿盾端口 20080 和 20081 为例外。

#### ③、绿盾服务器未启动,检查下绿盾服务器是否启动了。

④、在这台终端电脑上面,开始-运行,在 dos 界面,输入 netsh winsock reset 命令,重启电脑,重新安装即可。





⑤、安装离线终端到 14%，提示终端已存在，请卸载重装。

可能是离线终端电脑重装过系统，需要在控制台上把之前的离线终端编号截图给我们删掉，删掉后，重新新建一个离线终端，生成许可文件和策略文件，进行安装就可以了。



<2>安装到 42%失败，卡住不动了。

解决方法：打开任务管理器，进程，找到 InstallArVPrinter.exe 进程，直接结束该进程，然后继续安装即可。

<3>安装到 85%失败，提示 LdEIS 驱动安装不上、无权限或者不是管理员问题。

①、C 盘无权限。C:\InetPub 文件夹，右击，点击属性，安全选项，添加 everyone 用户的权限，勾选完全控制后，终端卸载，重启电脑重新安装即可。

②、可能是杀毒软件阻止。

退出或卸载杀毒软件再重新安装终端。

#### 4.4 终端安装界面显示乱码

如果终端安装的时候，出现界面显示乱码，请通过以下方法进行检查和配置。

①终端安装包搞错，比如用简体安装包去安装英文系统的电脑。

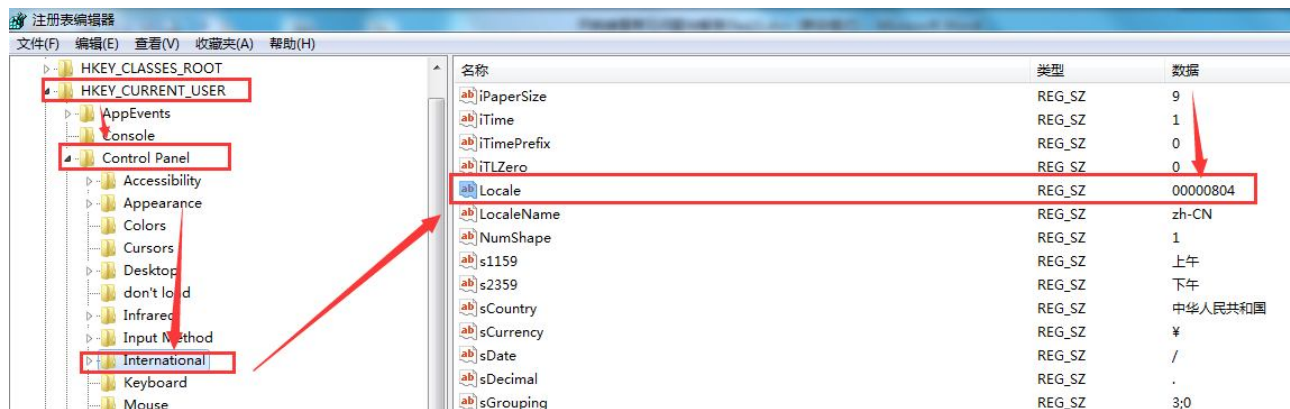




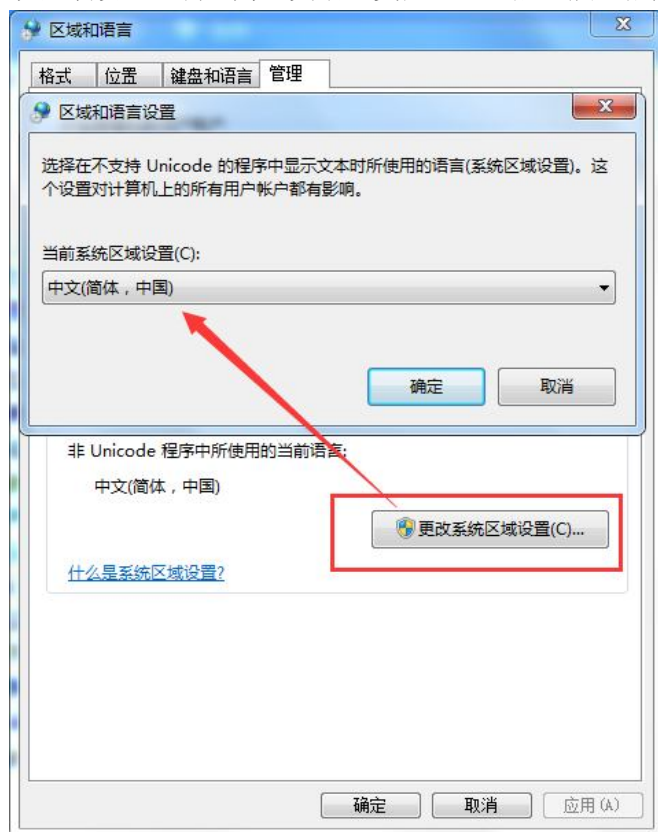


②检查这台终端操作系统，控制面板，区域和语言选项，设置成中文简体，比如格式、位置、还有 unicode 编码。

③修改注册表信息，进到注册表，开始—运行，输入 regedit，然后进入到注册表以下位置 HKEY\_CURRENT\_USER\Control Panel\International，双击 Locale，将数据值改为 00000804。



④、如果通过以上方式，还是不能解决的话。在操作系统，控制面板，区域和语言，管理，更改系统区域设置。调整为：英语（美国），重启电脑，然后再进行设置中文（简体，中国）。



## 5、系统登录

5.1 控制台登录时提示“无法连接通信服务器，请检查 IP 地址是否正确！”怎么办？

答：如果服务端与控制台在同一电脑上，那么可能是服务端程序还没有启动，重启下引擎服务就可以；如果服务端不在本计算机上，先检查控制台 IP 是否指向正确的服务端 IP，也可能是服





务端计算机防火墙导致，关闭服务端的防火墙、或在防火墙里对 20080 端口设置例外就可以了。

## 5.2 终端安装完之后怎么不会自动登录？怎么让它自动登录？

**答：**因为没有把一个操作员绑定到该终端，解决办法就是查找一个可用的操作员或创建一个新的操作员，然后设置该操作员在指定终端上自动登录，这样重启终端程序或重启终端电脑就可以自动登录了。

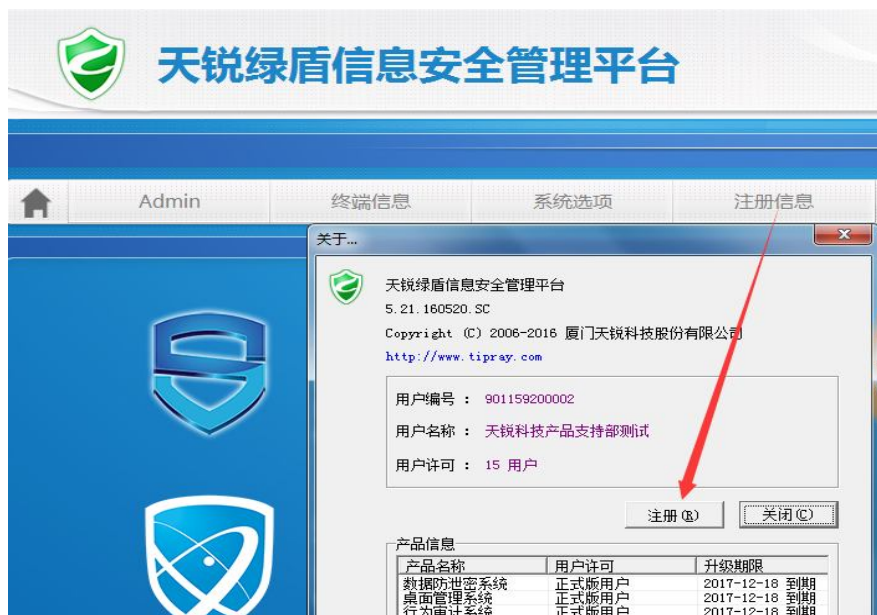
## 6、关于注册

### 6.1 打开控制台的时候提示试用天数已到，需要重新注册才能使用，怎么处理？

**答：**①如果是试用客户，说明试用天数过期了，联系商务处理；

②正式用户提示试用天数已到可能是超过 15 天没有连接到服务器，重新联网注册下就可以；

打开天锐绿盾控制台，注册信息，点击注册按钮，重新注册即可。



③如果是绑定加密狗，可能是天锐绿盾软件狗（类似 U 盘）损坏了，需要和商务或者技术支持联系。

### 6.2 为什么重新安装服务端后注册提示注册失败？

**答：**①注册次数超过；②服务器不能上网；③如果有购买天锐绿盾软件狗，注册时没有把天锐绿盾软件狗插在服务端计算机上，或者软件狗损坏了就会导致注册失败（天锐绿盾的注册需要通过软件狗认证）。如果遇到软件狗损坏的情况请联系我们的在线支持 QQ 或者拨打支持电话寻求帮助。（在线支持 QQ 和支持电话请看官方网站 <http://www.tipray.com>）。

### 6.3 试用版和正式版有什么差别？

**答：**正式版是正式购买并用授权序列号注册的，其加密密钥是唯一的，而试用版的密钥都是相



同的。正式版可以永久使用，而试用版使用有时间限制。正式版安装软件与试用版一样，正式版在功能上比试用版多了“直接外发文件”等功能。不过也可以申请全功能的试用序列号，这样可以有正式版的全部功能，只是有时间限制。

## 6.4 其他无法注册问题

### <1>注册按钮灰色

确认下是否使用超级管理员 Admin 账户，登录天锐绿盾控制台。

### <2>注册提示注册失败，连接网站失败。

确认下是否能够访问我们的官网，[www.tipray.com](http://www.tipray.com)。如果我们的官网都能正常打开，都没问题。那可能存在以下几个问题：

#### ①、系统 hostc 文件被篡改

解决办法：检查下 C:\Windows\System32\drivers\etc\hosts，用记事本打开这个文件，看是否被重定向域名了，一般如果这边有改成 127.0.0.1 www.tipray.com，说明这个客户可能是盗版的，把我们的域名重定向到本机。

正常的日志应该是 127.0.0.1 localhost，如果有异常，改成这个就可以了。

#### ②、DNS 设置问题：有可能是服务器电脑 ip 地址没有设置 dns，导致注册不上。

解决办法：Ipconfig/ALL 检查下 dns 的设置，如果设置是空或者一些内网的 ip，可以尝试改下 dns，具体操作如下：先用本地电脑访问 www.ip138.com，查看下该 ip 的公网 ip 地址是哪个地方的电信或者联通，然后在百度查下该地区，比如厦门电信 dns 多少，查到之后，ip 地址那边更改下 dns 即可，再测试看看是否能注册。

③、公司内部硬件防火墙限制：有可能是贵公司内部有自己的硬件防火墙，对出口的一些端口有进行限制。

解决方法：如果硬件防火墙有限制的话，可以先取消限制观察看看。

④、公网问题：这种情况是南北网络运营商问题，比如北方联通的某个网站，南方电信访问不了。

解决方法：

这种情况就要咨询自己的网络运营商，比如打电话给 10000，就说我们访问不了一个网站；如果有带无线网卡的话，也可以让那台电脑插下无线网卡（如果是笔记本就可以直接连接），用手机热点共享网络连接下，如果测试没有问题，那就可以肯定是他们网络运营商问题，建议到时候贵公司联系商务人员采购加密狗。



## 7、文件加密

### 7.1 天锐绿盾的密钥管理

**答：**天锐绿盾文件加密模块的密钥由三部分组成：主密钥、企业密钥和文件密钥。

主密钥：自动生成，由天锐公司分配给每个客户全球唯一的密钥；

企业密钥：由客户自行设置、修改并且保管（可以设置也可以不设置）；

文件密钥：每个文件加密时会随机生成一个文件密钥，以提高加密的安全性。

### 7.2 天锐绿盾可以对什么类型文件进行保护？

**答：**天锐绿盾支持对各种常用办公软件和行业软件的保护，包括办公软件（如 office 各种版本、WPS 各种版本）；工程设计（如 CAD、Pro/E、Solidworks）、电路设计（Protel）、图形图像（如 Photoshop、Illustrator、CorelDraw）、编程工具（VC++、Delphi7）等。用户也可以自行添加需要保护的文档类型，在规则中心--操作员类型--自定义程序中新建需要保护的程序，填写程序描述、可执行程序名（用浏览的方式添加）、文件的后缀名即可。

### 7.3 自己编辑的文件打不开怎么办？

**答：**检查：①终端是否正常启动；②加密功能是否被过滤；③打开该加密文件的程序当前是否是受控程序；④天锐绿盾打开加密文件的时候是独占的，当文件打不开的时，可以复制该文件到其它目录下，看是否可以打开。

### 7.4 把终端解密密码忘记了，怎么办？

**答：**卸载天锐绿盾终端程序并重新安装即可解决。

### 7.5 如果天锐绿盾服务端电脑发生故障，那终端的加密文档是否无法打开了？

**答：**针对这一情况，天锐绿盾提供了短期离线策略，可使终端在脱离服务端的短时间内仍然可以进行加解密。短期离线策略时间默认为 72 小时，在该时间内恢复和服务器的连接即可。

### 7.6 公司有些部门文件是加密的，但有些共享文件不需加密要怎么处理？

**答：**可以设置打开共享上的明文文件不加密，这样其他部门没有安装天锐绿盾终端的电脑也可以打开共享文件。设置方法：在控制台--文件加密--规则中心--安全选项，勾选“打开网上邻居明文后不自动加密”。

### 7.7 不同的操作员要求有不同的操作权限要怎么设置？

**答：**在文件加密-规则中心-终端操作员-操作员权限界面，选中需要设置阅读权限的目标用户或



分组，然后点击“添加权限”，勾选有权限阅读的部门分组，并勾选“阅读文档”确定即可。之后被设置的用户只能阅读这些部门的文档，其他文档无权阅读。（具体请查看天锐绿盾使用手册）

## 7.8 公司有分公司，需要两个服务器进行控制，这样可以实现文件互通吗？

**答：**可以实现。两个服务器分别需要一个不同的序列号，这两个序列号的主密钥设置为一样（向商务申请），如果开通了企业密钥，那么企业密钥也必须一样。如果没有设置文件阅读权限，那么只要注册后就能互通，设置了文件阅读权限，就要通过拷贝数据库的方法来进行分组同步。

## 8、 审批处理

### 8.1 解密或外发申请，只能由管理人员受理吗？如果管理人员不在怎么办？

**答：**不是。可以设置多个审批流程或单个流程多人审批，当一个审批人员不在的情况下，可以由其他审批人员处理。此外，软件提供了系统自动应答的功能，如果审批人员不在，可以启用这一功能。系统自动应答也会有记录，包括文档内容。

同时，审批人员还可以设置离开状态时自动应答方式（同意或拒绝）：左键终端图标--系统设置--其他设置，可以设置键盘鼠标多少分钟无动作时，自动切换状态为离开，并在“审批设置”中设置状态为“离开”时，收到解密、离线等申请时，自动应答为同意或拒绝。

### 8.2 申请解密的时候如果文件很大，会不会影响到速度呢？

**答：**默认情况下，申请解密的时候，终端将申请的文件拷贝到终端本地的一个临时目录（并没有上传到服务器），然后发出申请请求；审批人员收到请求以后，如果要查看文件，那么就要将这个文件从临时目录里通过网络上传到审批方；如果不查看文件，就不需要上传；下载的时候其实就是把本地临时目录下的文件解密，存在解密目录下。如果设置了“上传文件后再发送申请”，就需要先把要解密的文件上传到服务后再发送解密申请，将会影响到审批的速度。

### 8.3 审批人接收到申请人的解密申请，申请人这边显示的是编号，能否更改为员工名字？



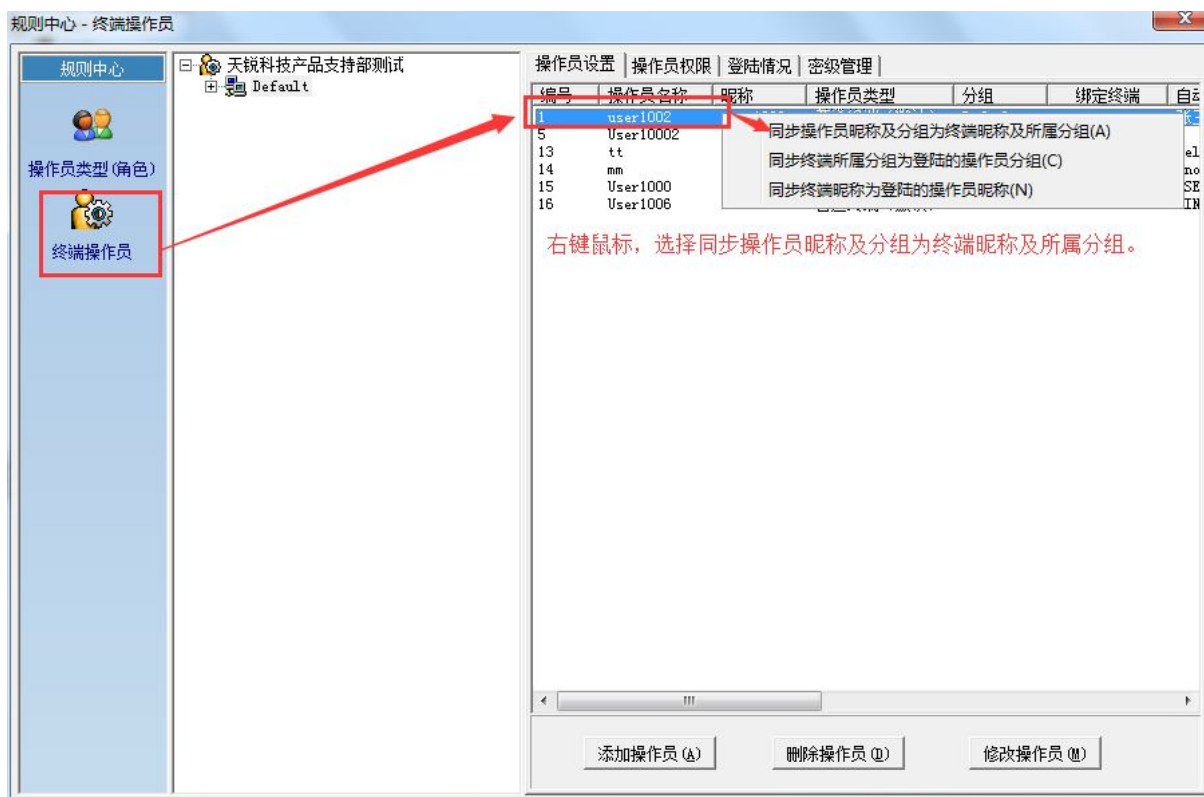
解决方法：可以在控制台组织架构上进行重命名终端的名字，然后在“规则中心”——“终端操







作员”这边进行同步即可，然后客户端电脑重启下。



## 8.4 申请解密失败问题解决方法

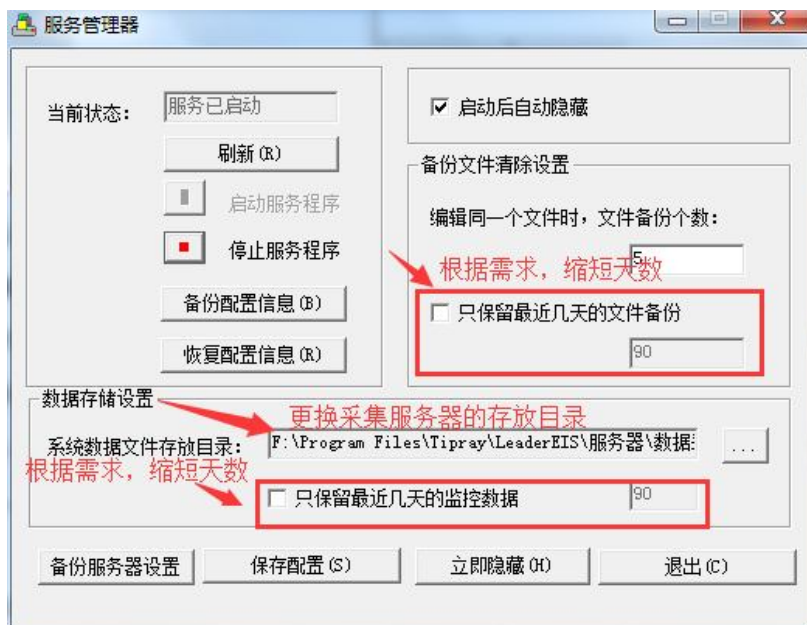
### 8.4.1 申请人发送申请的时候，出现问题





<1>申请人申请解密，提示“终端申请解密失败，数据保存失败”，解决方法如下：

①如果是所有终端，申请解密都出现这种状况。出现的原因有两种。一种情况是绿盾数据采集服务器的存储空间不足；解决的方法：清理数据采集服务器，通过天锐绿盾服务管理器设置自动删除指定天数之前的数据，以腾出空间存放数据或者更换数据采集服务器的存放目录。



另外一种情况是绿盾数据采集服务器的存放目录损坏（或文件夹为只读）。解决方法：更换绿盾数据采集服务器的存放目录。方法如上图。

②C 盘权限不足

解决方法：添加 C:\InetPub 文件夹的权限，点击属性，安全，这边添加下 everyone 用户完全控制、修改权限。

③“LdApproval.exe”进程卡住了

解决方法：重启 LdApproval.exe 进程，或者重启终端电脑。

④、系统时间过期

解决方法：检查终端与服务器的系统时间是不是不一致。

⑤、阅读权限问题

解决方法：加密文件是别人制作的，对于该文件没有阅读权限。

⑥绿盾服务器问题

服务器修复安装，或者服务器重启电脑。

<2>申请解密失败（无法发送申请）

①、终端与服务器断开连接了，终端这边，鼠标左键查看终端“系统信息”——“系统状态”，服务状态显示与服务器断开连接。

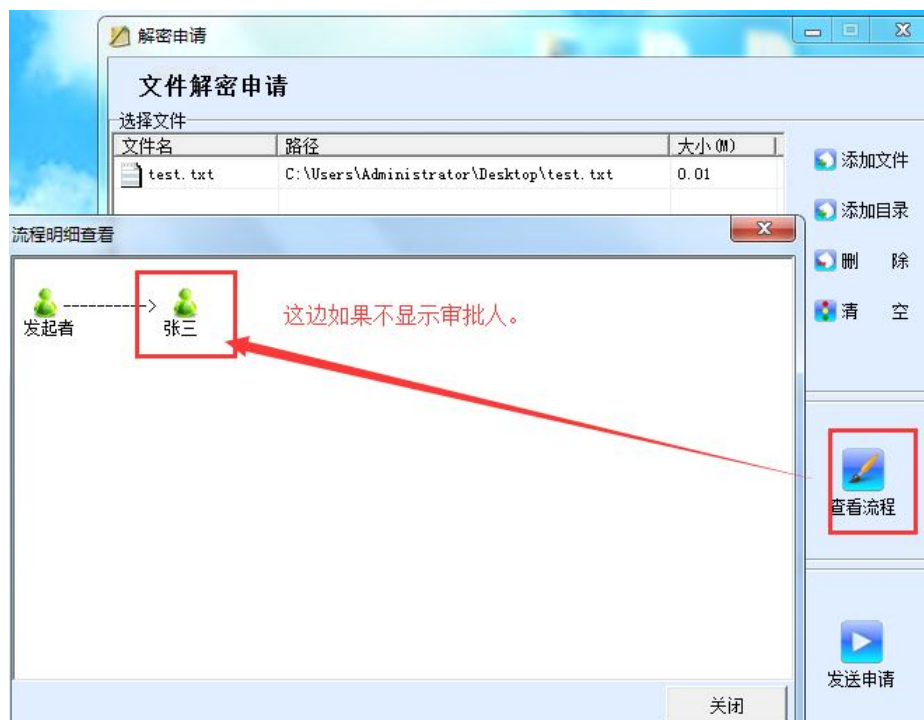






解决方法：检查终端指向服务器 IP 是否正常与服务器的网络连接是否正常。

②、有审批流程，但是流程里无审批人（但是已设置过审批流程和分配流程了）。



解决方法：查看绿盾服务器版本是不是低于终端的版本，如果是的话，升级服务器就正常了。

<3>申请解密，提示：“申请失败，文件拷贝失败。”

解决方法：没有关闭申请解密的文件。

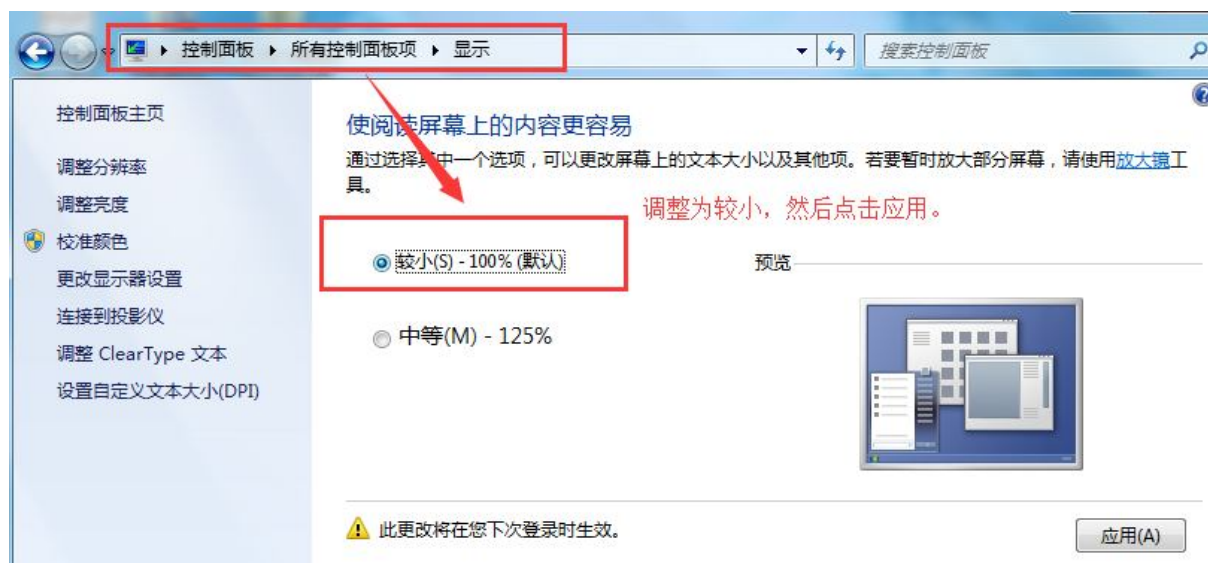
<4>点击申请解密，没反应。

解决方法：任务管理器，进程，结束 ldapproval.exe 进程或者重启电脑即可。

<5>申请解密，没有发送申请按钮。

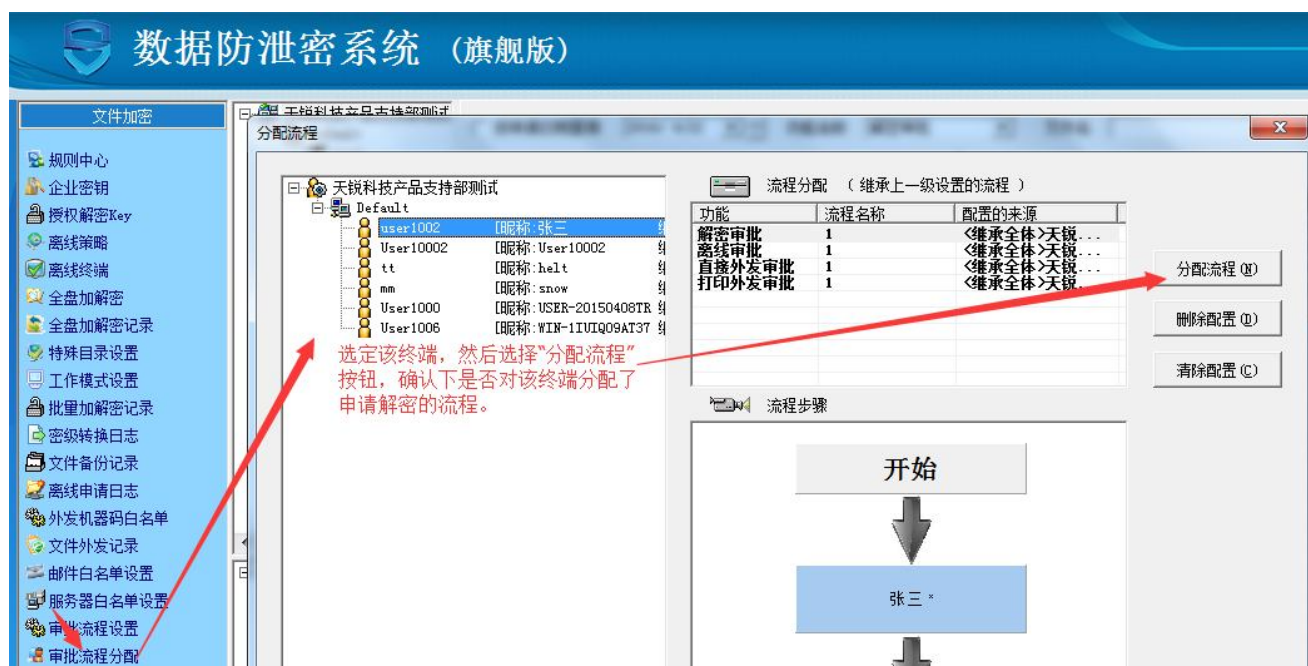
解决方法：控制面板，显示，调整为较小。

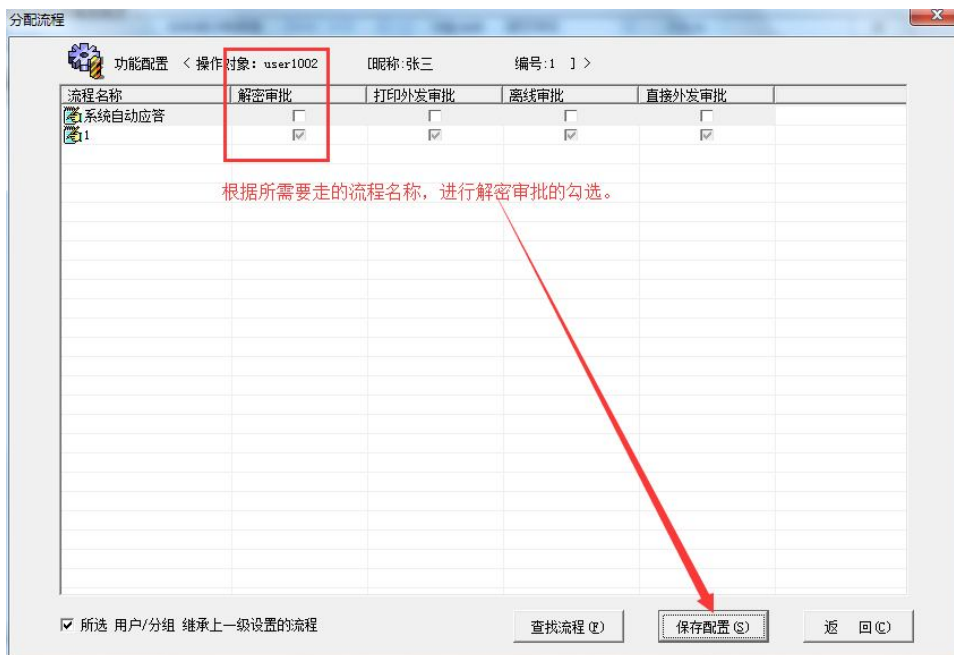




<6>申请解密，“可选流程”中，没有可选的流程。

解决方法：①、在天锐绿盾控制台，确认下流程是否分配正确。





②、重启任务管理器中 ldapproval 进程。

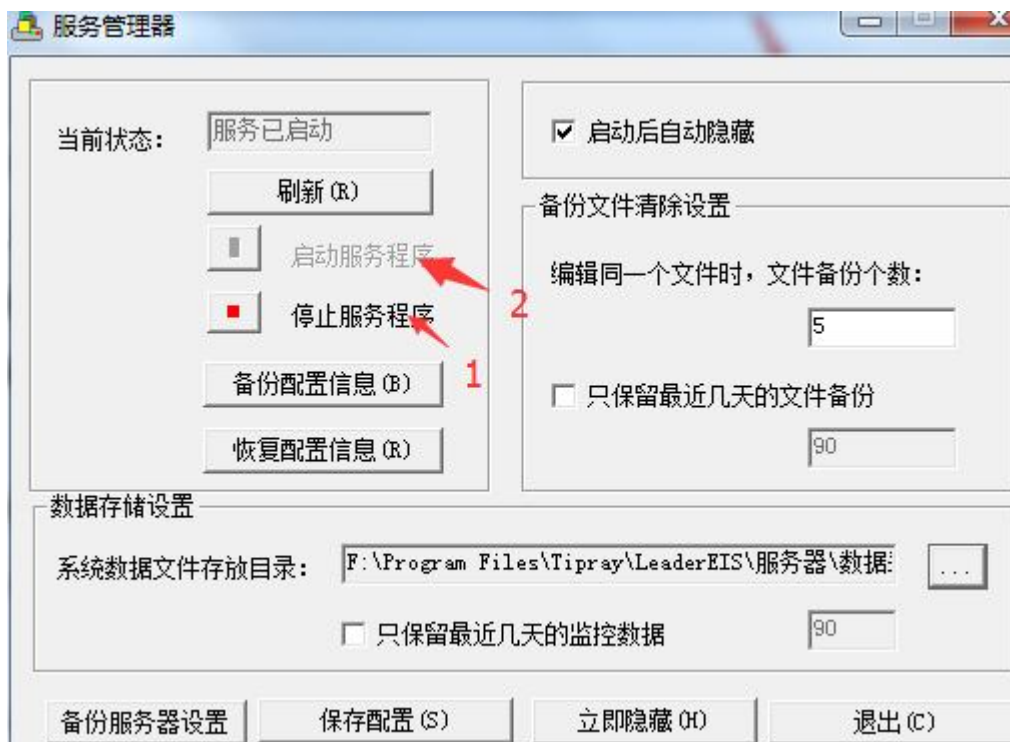
③、如果还是不可以，就到控制台把审批流程删掉，然后重新分配流程给终端。

#### 8.4.2 申请人发送申请后，审批人的问题

<1>发送申请后，审批人接收不到解密申请消息。

解决方法：

①、在绿盾服务管理器安装目录里面，X:\Program Files\Tipray\LeaderEIS\服务器\数据采集服务器\Repository\2001-01-01\flowdeal 下文件改名，然后重启绿盾服务管理器。





②、还有一种可能是审批用户，不是该用户。请到绿盾控制台上进行确认。如图。



<2>申请人发送申请后，审批人打开审批窗口，审批处理空白。

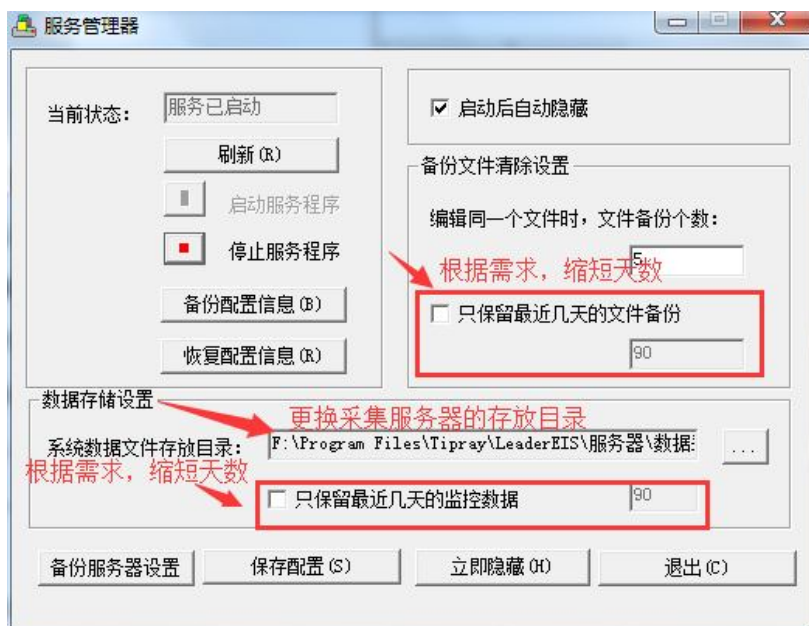


解决方法：

1、把绿盾服务器的安装目录里 X:\Program Files\Tipray\LeaderEIS\服务器\数据采集服务器\Repository\2001-01-01\flowdeal\flowdeal.db 文件改名，然后重新启动绿盾服务管理器，就可以解决问题。

2、还有一种可能是，绿盾数据采集服务器的存储空间不足（服务器提示：采集服务器剩余空间不足！）。

解决方法：清理数据采集服务器，通过天锐绿盾服务管理器设置自动删除指定天数之前的数据，以腾出空间存放数据或者更换数据采集服务器的存放目录。



#### 8.4.3 申请、审批通过后, 申请人下载的问题

问题: 申请人下载解密文件失败, 提示“解密失败, 源文件不存在”:

解决方法:

- ①、C 盘无修改权限。C:\InetPub 文件夹点击属性, 安全选项, 添加 everyone 用户完全控制、修改权限。
- ②、原文件打开中。
- ③、打开任务管理器, 进程, 结束 LdApproval.exe 进程后, 再重新申请解密。

## 9、文件外发

### 9.1 在文件解密过程中突然发生网络中断、电脑断电等情况, 会不会导致文件损坏?

答: 解密的时候是先解密到临时文件, 如果解密成功, 然后把临时文件 (明文) 改名, 如果解密过程重启, 此时只是临时文件没有写成功, 不影响原来的文件, 加密过程也是类似的处理。

### 9.2 怎么让 BOSS 通过 QQ 或邮件发送加密文件自动解密, 而不需要先解密?

答: 为 BOSS 的操作员分配一个专门的终端类型, 将这个终端类型设置为只解密不加密, 在受控程序中添加 BOSS 常用的一些外发工具 (注: 网络工具) 如 QQ、foxmail、IE 等, 设置允许打开为\*,\*, 这样 BOSS 发送出去的文件就会自动解密。

### 9.3 加密的文件需要外发时怎么处理?

答: 如果加密文件需要外发, 可以向有受理解密权限的终端操作员 (通常为管理人员) 发送解密申请, 解密后的文件即为明文, 可以外发。也可以通过邮件白名单、制作打印外发和直接外发文件来外发。

### 9.4 如果有经常合作的伙伴, 而发给他们的邮件附件希望能自动解密要怎么做?

答: 可以通过天锐绿盾的邮件白名单功能实现: 天锐绿盾控制台→文件加密→邮件白名单, 添加







常联系的客户邮件地址并分配给指定终端用户。在终端电脑，右键选中要发送的文件→发送邮件（第一次发送邮件要先添加发件人邮箱地址，具体参照终端使用说明），然后选择客户邮箱地址，这样发送的文件就会自动解密。发送邮件时也可以使用 outlook、foxmail 邮件工具。

#### 9.5 打印外发和直接外发有什么区别？

**答：**打印外发文件，是把各种格式文件通过天锐绿盾虚拟打印，再制作成.EXE 格式的文件，因为经过中间转换，一些图片文件往往会失真，比较适用于文档类文件，且打印外发文件只能查看不能修改、打印等操作。直接外发文件，打开直接调用原程序，不改变文件显示效果，适用各种类型文件。外发 AutoCAD、Solid Works 和 Pro-E 等需要精确度比较高的文件，采用直接外发效果就会比较好。直接外发文件可以根据需要设置为可以修改、打印、截屏等操作。

#### 9.6 能否控制外发文件的读取权限，比如打开一次后就不能再打开了？

**答：**可以。天锐绿盾有外发文件控制的功能：打印外发文件或直接外发文件。打印外发文件或直接外发文件可以限制文件的打开次数（只能打开规定的次数，超过次数不能打开）、打开时间范围（只能在设定时间范围内打开）、打开密码（打开需要输入密码）、只允许在一台电脑上打开文件（文件只能在第一台电脑上打开），直接外发文件还可以控制文件的修改、打印等权限。

#### 9.7 设置了外发文件的打开次数，为什么在本机上还能无限次打开？

**答：**从 2.60.110309 版本开始，外发文件在本机上（制作外发文件的电脑）的打开次数不受限制，可以无限次打开。打开时间等其他参数在本机上打开也不受限制。

#### 9.8 直接外发文件发给没有安装天锐绿盾终端的电脑，打不开怎么办？

**答：**新版直接外发文件包括两种格式：ldm 和 exe。如果是 ldm 格式的外发文件打不开，检查外发阅读器是否已经安装，如果是 exe 格式的外发文件打不开：①检查是否是管理员账户，不是管理员会打不开；②是否是域环境；③运行时杀毒等安全软件是否弹出提醒，若有要选择允许或添加到可信列表；④联系技术支持处理。

#### 9.9 天锐绿盾是否能监控到文件外发、文件打印的记录？

**答：**可以。在文件加密--文件外发记录和打印内容监控--打印机监控日志中，可以分别查看文件外发和文件打印记录，内容包括终端名、时间、文件大小、文件名称等详细信息。

## 10、 文件备份

#### 10.1 为什么要有文件备份？这样会不会很占空间？

**答：**文件备份是将天锐绿盾终端正在编辑或者编辑过的文件自动在服务器备份，是为了预防企业重要文件遭到恶意删除或破坏。文件备份只备份该文件最后一次保存的文件，所以一个文件



一天只会在服务器备份一份，即使多次保存该文件也不会过多占用服务器空间。另外，可以在天锐绿盾服务管理器上设置“备份文件存放目录”和“终端备份的文件在服务器上保留备份个数”（表示某一文件在服务器上不计天数最多保留的个数）。

#### 10.2 我编辑了一个文件，怎么在服务器上查询不到这个文件的备份文件？

答：①检查该文件后缀是否已设置为需要自动备份；②天锐绿盾服务端会在空闲时段按顺序扫描局域网内安装天锐绿盾终端的电脑，获取未上传到服务器的终端操作记录，包括备份文件等，如果查询不到备份文件，过段时间再查询。

#### 10.3 终端电脑磁盘空间无缘无故的少了很多，是什么原因造成的？

答：在终端电脑上也同样保存着备份文件，且默认是不会自动删除（注：终端电脑上备份文件清除办法：①控制台--系统选项--终端--本地备份清除设置中，可设置规定时间之前的备份文件自动删除；②在控制台主界面终端组织结构中选择分组或终端电脑，右键远程控制--终端文件备份清除，可以清除指定日期之前和指定大小的文件）。

#### 10.4 天锐绿盾服务器没运行多久硬盘空间就被占满了，提示空间不足怎么办？

答：主要是文件备份和屏幕录像占用空间比较大。处理办法：①增加磁盘空间以容纳更多的备份文件和采集数据；②通过天锐绿盾服务管理器设置自动删除指定天数之前的数据。

## 11、 离线管理

#### 11.1 如果有员工需要带笔记本电脑出差或者回家工作怎么处理？

答：天锐绿盾信息安全软件提供的离线策略就是出于该情况考虑的。笔记本电脑离开公司网络环境后，可以根据实际需要授权若干天的离线策略，在授权期间可以正常使用加密文件(注：如果将加密文档拷出仍为密文)，但是在超过授权日期以后，就无法使用加密文件了。如果需要延长离线时间，需要重新向系统管理员申请并导入离线策略。

#### 11.2 笔记本电脑带回家使用还受天锐绿盾软件限制和监控吗？

答：装了终端的笔记本计算机，即使离开了服务端所在的局域网，仍然受到设置好的控制规则限制，且终端再次接入公司网络后会将离开这段时间的监控记录自动上传到服务端。

#### 11.3 短期离线策略和中长期离线策略有什么区别？

答：短期离线策略是针对终端操作员在下班后或较短的假期期间（周六、日）将笔记本电脑带回家使用的情况，只需在终端类型中设置“短期离线策略”（最多设置离线 32767 小时）即可在短时间内正常使用加密文档，无需申请离线。中长期离线策略是针对终端操作员带笔记本电脑出差的较长时间离开公司网络的情况，需要申请离线或导入离线策略文件（短期离线策略







和中长期离线策略情况下的加密文件均无法外发)。

#### 11.4 公司里有些电脑长期不在公司内部,但也需要加密本机上的文件,以及查看公司其他电脑上的加密文件,可以实现吗?

**答:** 可以。天锐绿盾提供的离线终端功能可以解决这种情况。对于这类电脑,可以安装离线终端达到保护文件的目的。

## 12、 桌面、网络管理

#### 12.1 应用程序限制设置怎么不生效?

**答:** 应用程序限制跟添加的软件版本以及设置的时间段有关系,若设置的应用程序限制不生效,检查下是否过滤了应用程序限制功能,时间段设置是否正确,使用的软件版本是否跟添加的程序版本一致。

#### 12.2 为什么监控不到聊天内容?

**答:** ①检查是否有聊天内容监监控模块;②检查是否过滤了聊天记录,即聊天监视—过滤设置—不保存聊天内容;③若没有过滤聊天记录,查询下监控不到聊天内容的电脑是否使用了新版本的聊天工具,新版本聊天工具监控不到,可以考虑升级下天锐绿盾软件。

#### 12.3 上网规则设置怎么不生效?

**答:** 上网规则限制支持字符模糊匹配和时间段设置,若设置的上网规则不生效,检查下是否过滤了上网限制,时间段设置是否正确,限制的自定义网页库是否书写正确。

#### 12.4 某终端没有进行应用程序、上网限制,为什么不能正常使用?

**答:** 限制功能支持继承,一旦本地网络、分组、终端进行了限制,限制就会生效。若没有对终端进行限制而相关功能却不能使用,检查下是否有对本地网络或分组进行了限制设置。

#### 12.5 天锐绿盾能够监控到什么类型的邮件记录?

**答:** 天锐绿盾可以监控到通过 outlook 或者 foxmail 等邮件工具(端口号为 110-25)收发的邮件,以及通过 web 浏览器发送的邮件记录。通过 ssl 加密(如企业邮局等)发送的邮件目前监控不到。

#### 12.6 监控记录占用服务器的硬盘空间大不大?

**答:** 天锐绿盾的监控记录主要包括:屏幕录像、文件操作记录、聊天内容、其它记录(包括窗口切换记录、程序开关记录)。如果保存终端计算机的屏幕录像,按照默认设置每张屏幕截图的时间间隔为 20 秒,这样监控一台终端一天(8 到 10 小时)的记录大约占 80M-100M 的空间。如果过滤了终端计算机的屏幕录像(即不保存屏幕录像),监控一台终端一天(8 到 10 小时)的记录大约在 2 到 10M 左右。



## 13、 系统设置

### 13.1 公司的部门内部可能还会分几个分部，那么可以在分组里嵌套分组吗？

答：可以。天锐绿盾支持多级分组，允许在分组里面创建子分组。

### 13.2 能否在安装终端的时候自动把终端分配到相应的分组？

答：可以。先在服务端设置好部门分组，然后在控制台--系统选项--新用户接入设置中，设置新接入用户的分组和终端类型。这样，在对一个部门实施的时候就可以自动将终端添加到相应的分组和终端类型上。

### 13.3 能否隐藏天锐绿盾终端的一系列图标？

答：可以。在规则中心--终端类型--安全选项的“终端图标设置”选项中，可按需要进行设置：是否显示加密文件的加密图标、是否显示 Explorer 鼠标右键菜单、是否显示任务栏的终端图标。

### 13.4 天锐绿盾终端的进程能否隐藏？

答：可以。在规则中心 - 终端类型 - 安全选项的“其他设置”中勾选“隐藏终端进程”，那么属于该终端类型的终端操作员登陆终端后，在任务管理器里将不会显示天锐绿盾终端的相关进程（终端进程包括：LdTerm.exe、LdTermPlug.exe、LdTermDaemon.exe、LdTermDaemon.exe）。

## 14、 系统影响

### 14.1 安装天锐绿盾终端后系统运行为什么变慢很多？

答：安装天锐绿盾终端后，由于天锐绿盾集成了加密、内网、外网的功能，对系统会占用一定资源，资源占用是通过测试的，都在能接受的范围内。如果系统运行变慢，可以通过清理下系统垃圾，进行磁盘碎片的整理，关闭一些不常用的开机启动项（运行-msconfig），杀毒软件调整为系统默认的基本防护等方式处理。

### 14.2 安装天锐绿盾终端是否会被杀毒软件查杀？

答：我们并没有使用任何的病毒技术，安装时候由于需要写注册表等工作，安装过程所有的提示需要选择允许不再提示就可以了。

## 15、 系统维护

### 15.1 需要更换天锐绿盾服务器的时候（服务器 IP 也改变），一定要先卸载终端再重新安装终端指向新的服务器 IP 吗？

答：不用。天锐绿盾提供了修改服务器连接地址的功能，如果要更换服务器 IP，可以通过以下方法快速修改终端连接的服务器地址。方法有 2 种：一是在更换服务器 IP 之前，在控制台选中终端用户（选中本地网络或分组），右击--远程控制--修改服务端连接地址，输入操作员密码，





在弹出的“修改服务端连接地址”窗口中按照提示进行操作；另一种方法是在终端的系统信息--系统设置--服务器配置的新地址栏中输入新服务器的 IP 地址，点击修改即可。

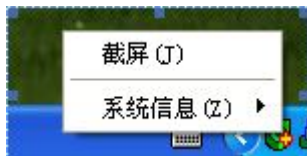
## 15.2 如果服务器出现系统崩溃或硬件问题，导致终端不能连接服务器怎么办？

答：在控制台--文件加密--规则中心--安全选项中可以设置一个短期离线策略时间，在短期离线时间范围内终端可以正常工作，在该时间内可以对服务器进行维护。

# 16、 终端图标异常

## 16.1 终端图标出现红色+号

答：当您的电脑上面终端出现红色“+”号的时候，如图：



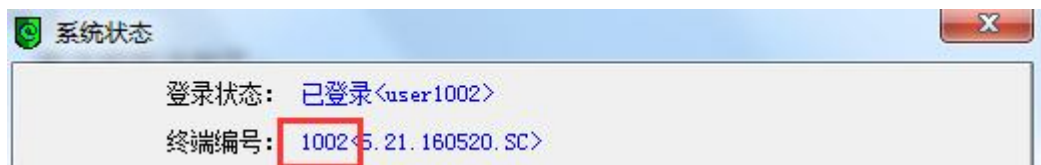
示下面两行内容。如图：。可以基本判断出，控制台那边没有把终端的模块勾选上。

解决的方法如下：

首先，我们鼠标左击客户端图标，查看下客户端的系统状态。如图：

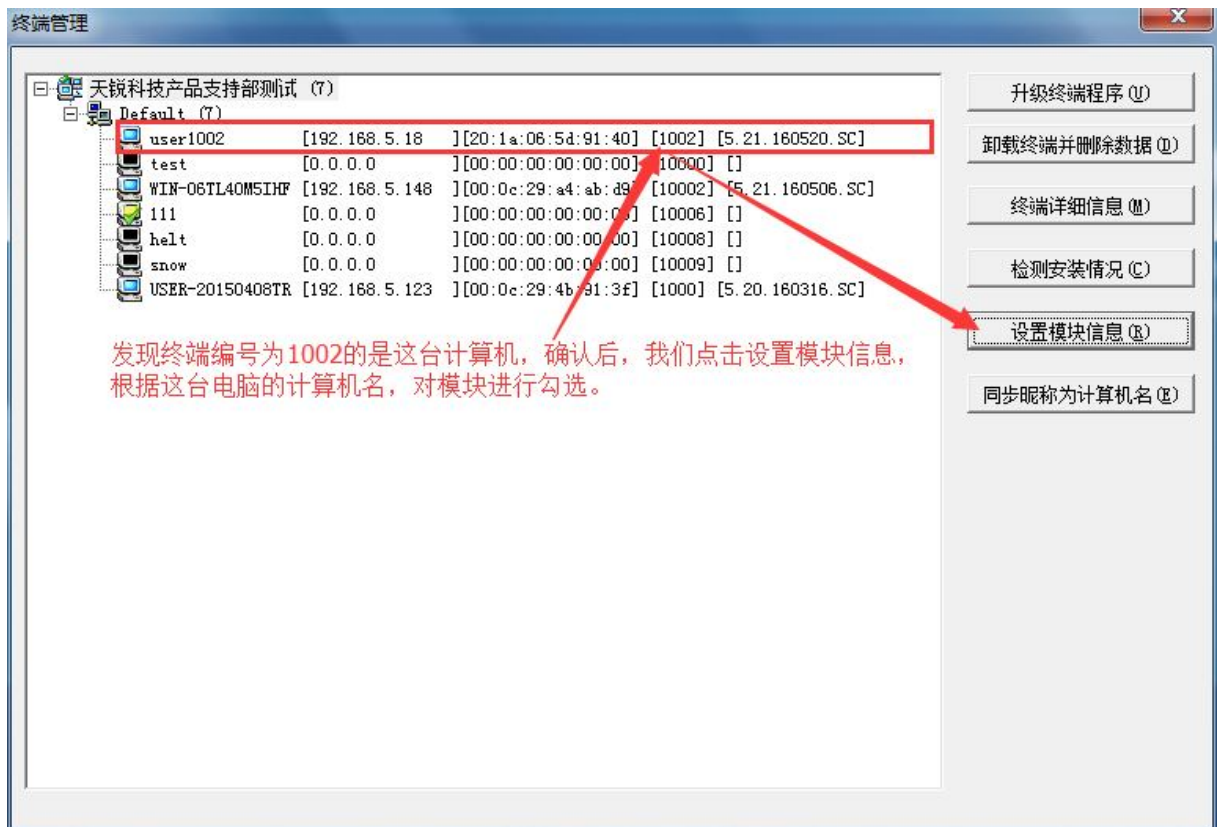


，记录下终端编号，如图：

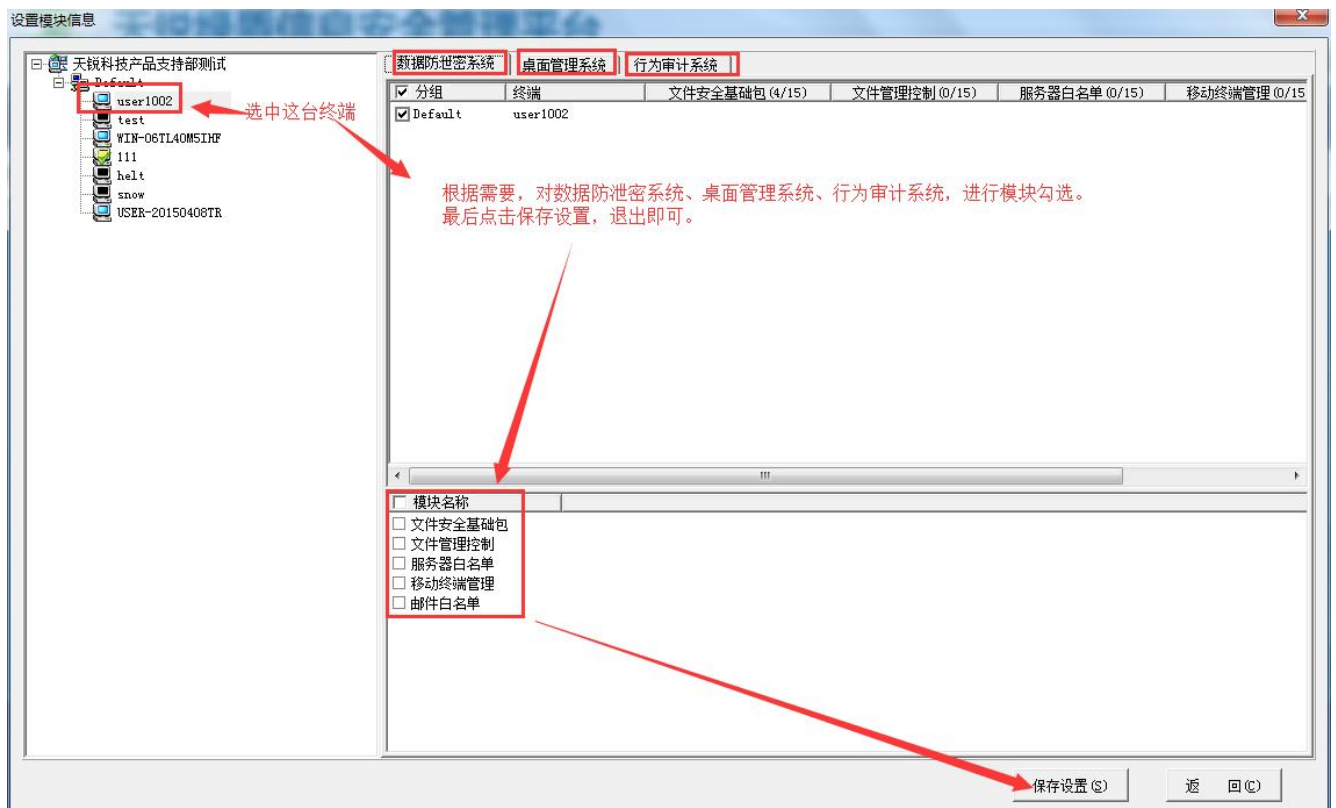


然后，我们登陆控制台，在终端信息--终端管理中，点击设置模块信息，查看是否是模块未被勾选。





设置模块信息:



再次查看，终端的状态，显示正常，如图。

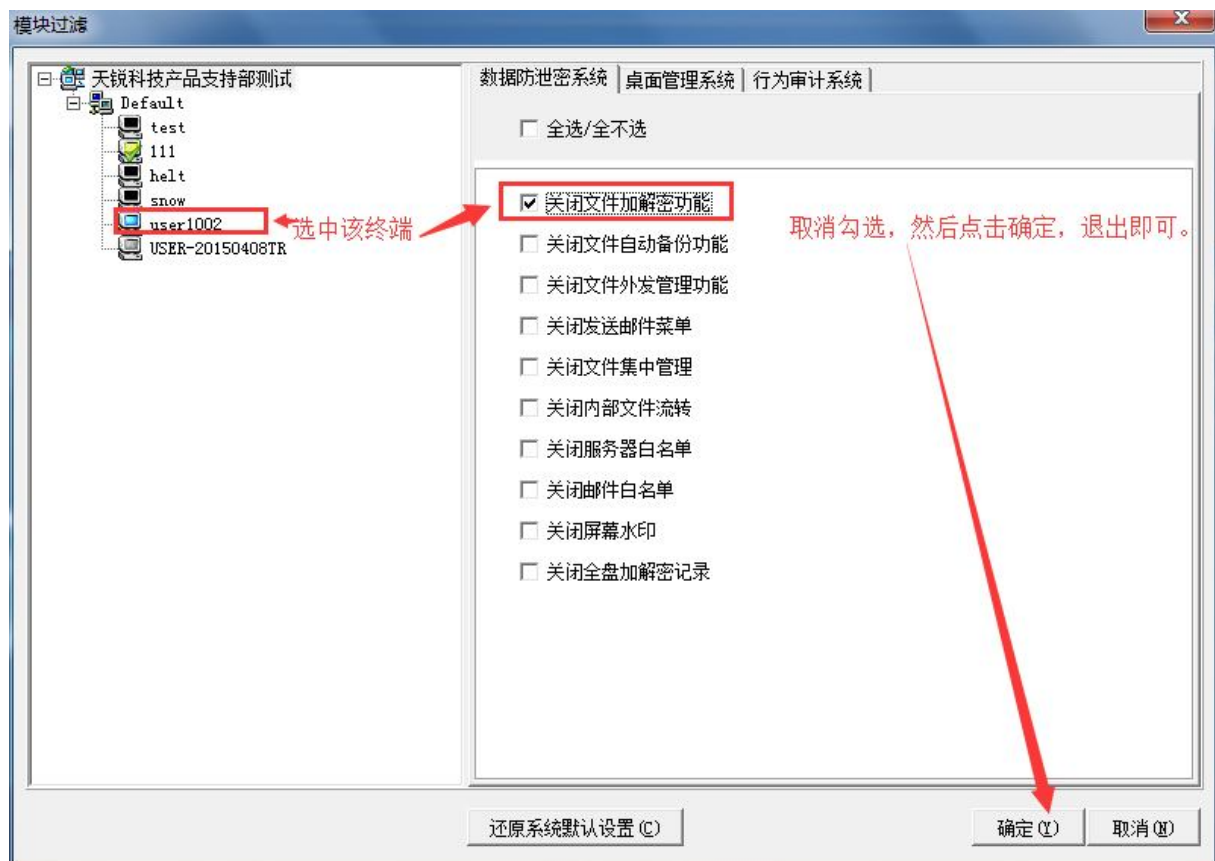


## 16.2 终端图标出现红色-号



答：如果终端图标出现红色-号，可以通过以下几种方法进行排查解决，如果通过以下方法无法解决，请联系我们的技术人员进行协助处理。

1、登陆绿盾控制台查看是否过滤了文件加密。



2、windows 防火墙是否阻止了，检查下操作系统，控制面板--windows 防火墙，是否关闭，或者设置对 20081 端口为例外。

3、杀毒软件阻止，可以退出杀毒软件，查看下。

4、安装绿盾服务器所在的磁盘空间满了

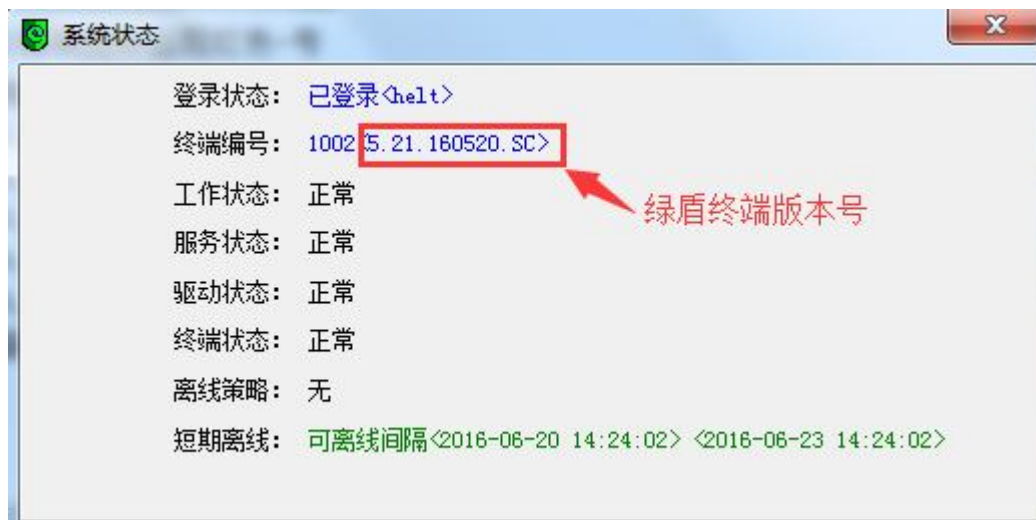
5、终端版本比服务器版本高





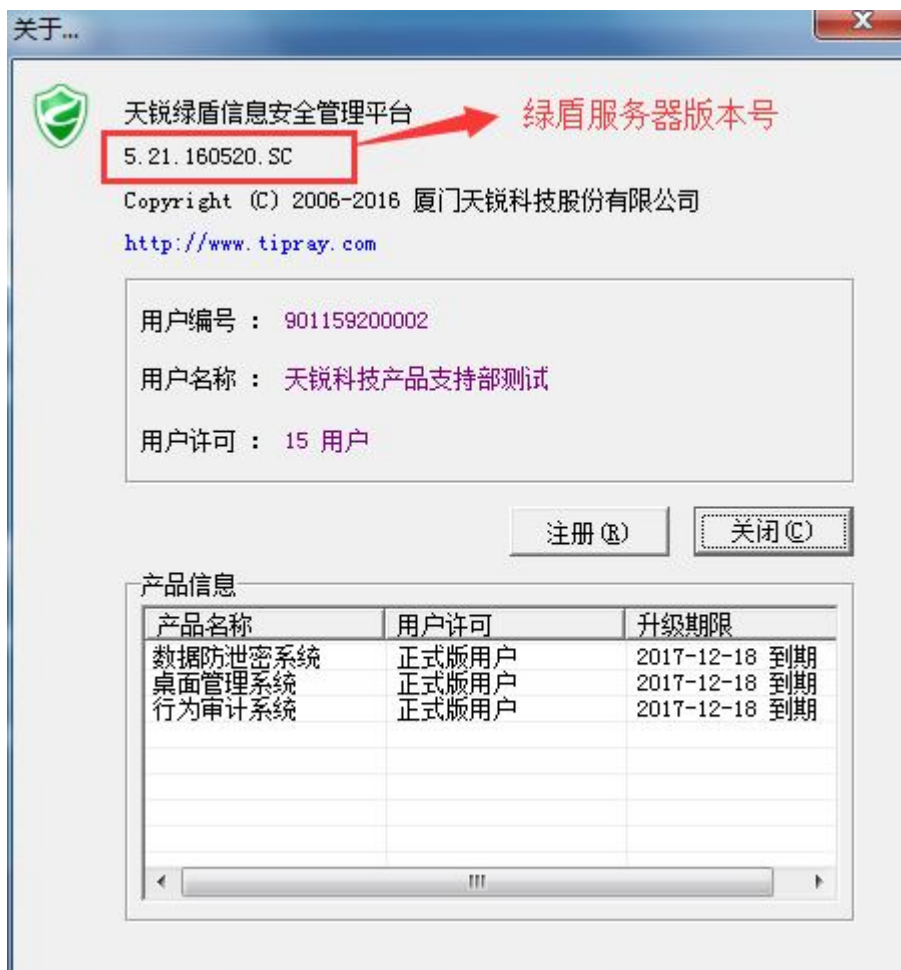


查看终端版本方法：鼠标左击客户端图标，系统信息-系统状态。



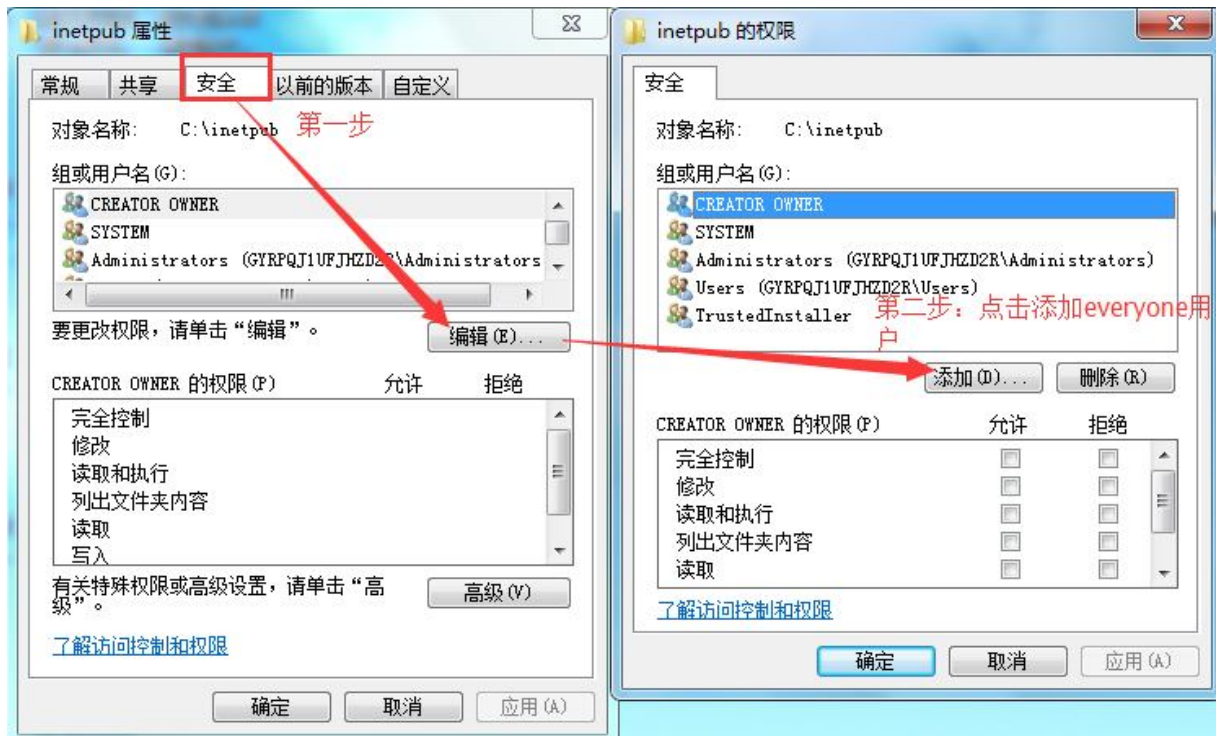
查看服务器版本方法:

登陆天锐绿盾控制台，点击上方注册信息—注册信息。

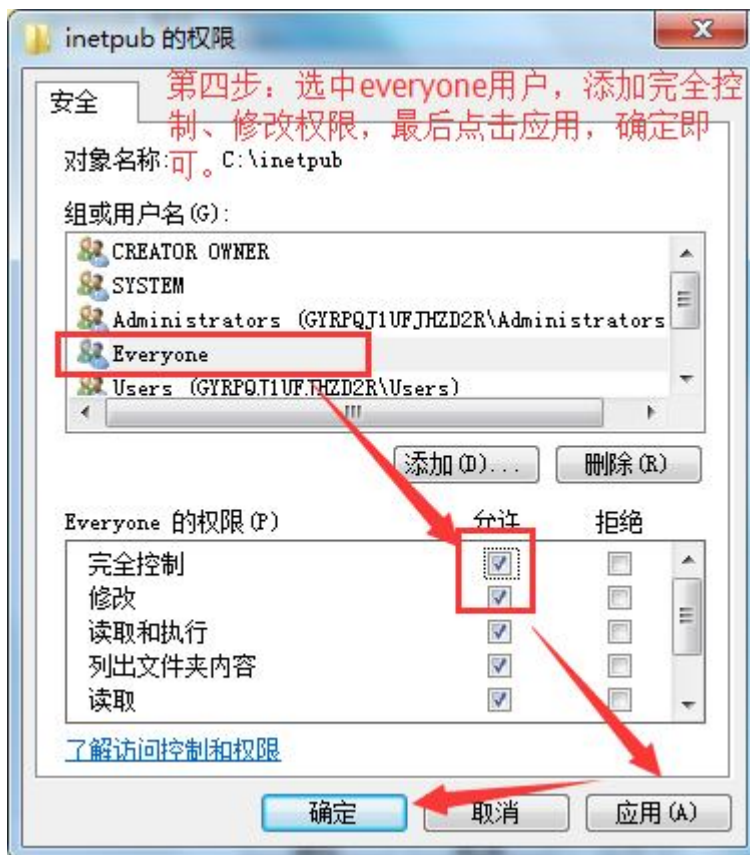


6、对 C 盘 inetpub 文件夹，添加权限。然后客户端卸载，重启电脑重新安装即可。添加权限方法，以 win7 电脑为例。首先在 C 盘找到 inetpub 文件夹，右击该文件夹，点击“属性”进行如下操作。









### 16.3 终端图标灰色

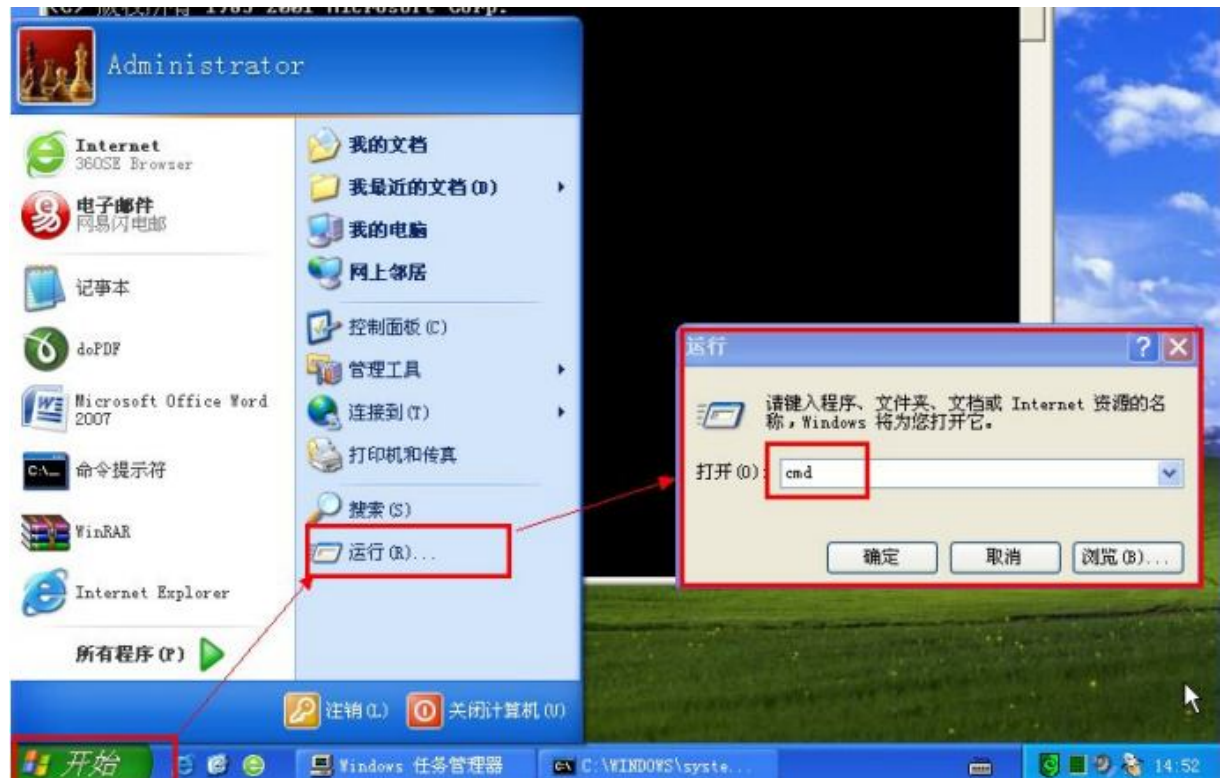
如果终端图标出现灰色, 可以通过以下几种方法进行排查。

- 1、终端图标出现灰色，鼠标左击客户端图标，系统信息，系统状态，登录状态显示“未登录”。





首先要检查下，看是否能跟服务器连接。我们利用 ping、telnet 命令来测试网络连通性。我们打开运行提示框，快捷键是 WIN+R，或者直接点击开始，选择运行。



进入 dos 界面后，分别通过 ping 和 telnet 命令进行测试：

如果客户端跟服务器通讯正常，则情况如下：

首先检查客户端电脑和服务器电脑的通讯问题，丢失=0，说明通讯正常。

```
C:\Users\Administrator>ping 192.168.5.18

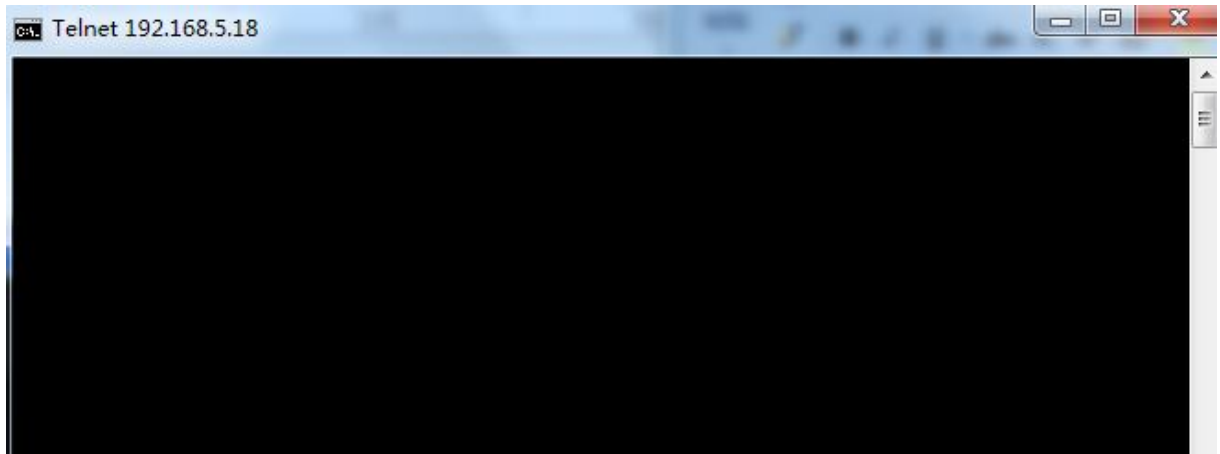
正在 Ping 192.168.5.18 具有 32 字节的数据:
来自 192.168.5.18 的回复: 字节=32 时间<1ms TTL=64
来自 192.168.5.18 的回复: 字节=32 时间<1ms TTL=64
来自 192.168.5.18 的回复: 字节=32 时间<1ms TTL=64
来自 192.168.5.18 的回复: 字节=32 时间<1ms TTL=64

192.168.5.18 的 Ping 统计信息:
    数据包: 已发送 = 4, 已接收 = 4, 丢失 = 0 (0% 丢失),
    往返行程的估计时间<以毫秒为单位>:
        最短 = 0ms, 最长 = 0ms, 平均 = 0ms
```

然后，进行 telnet 测试下是否能连接到绿盾服务器，20081 端口是终端连接服务器的端口，我们可以测试服务器这个端口是否有打开。

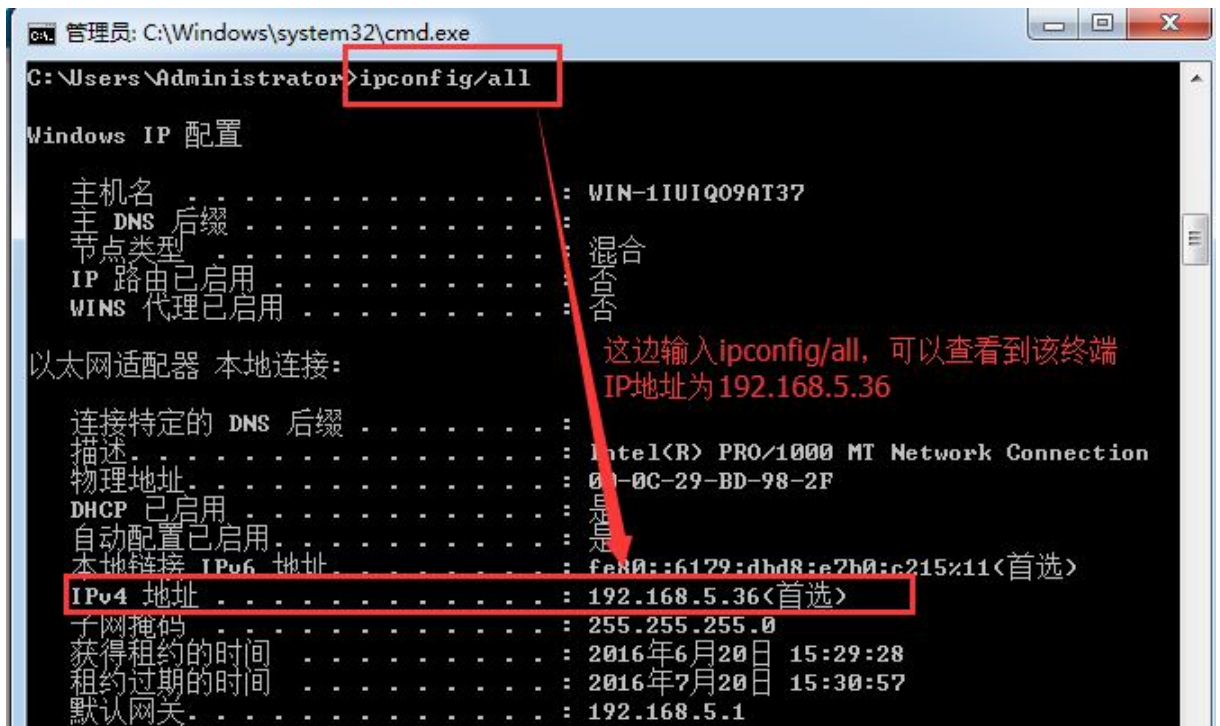
```
C:\Users\Administrator>telnet 192.168.5.18 20081
```

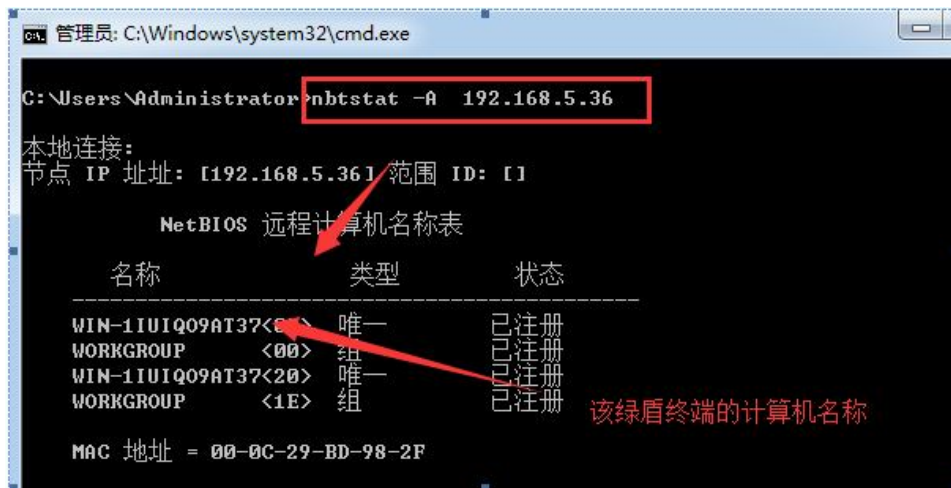
如果端口有开，则显示黑屏如下：



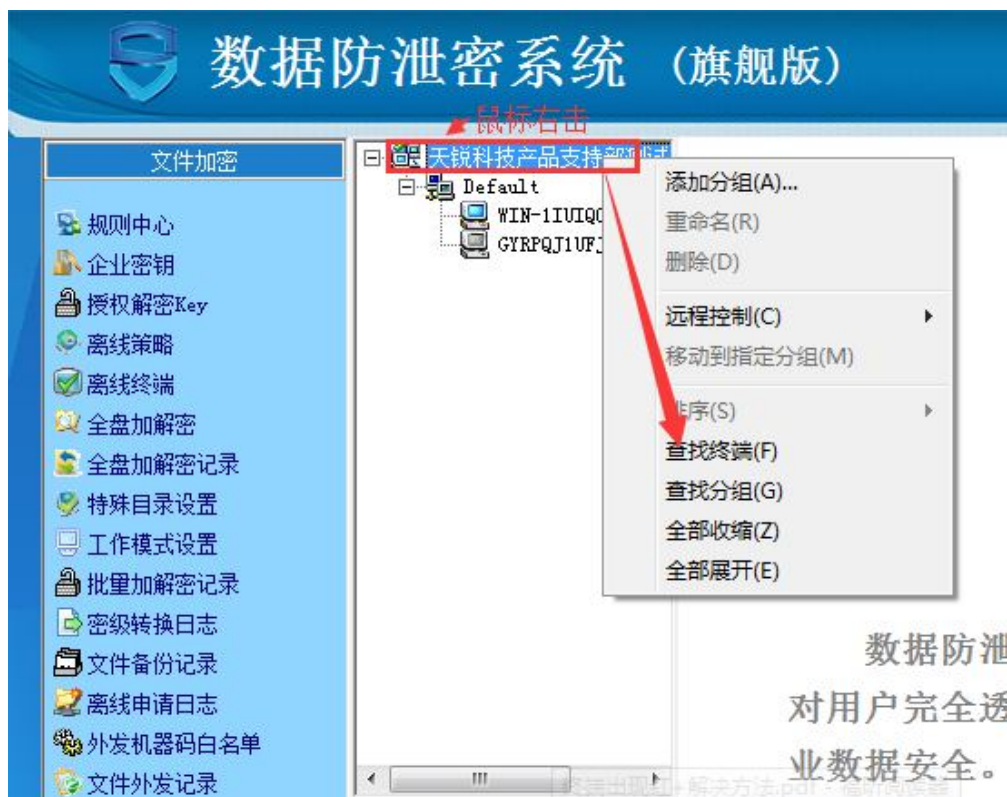
如果通讯正常的话，检查下绿盾控制台是否有绑定操作员登陆，如果没有的话，绑定一个操作员登陆。

首先，在这台绿盾终端上面，点击开始，选择运行，在 dos 界面里面，根据客户端的 IP 地址查看计算机名称：

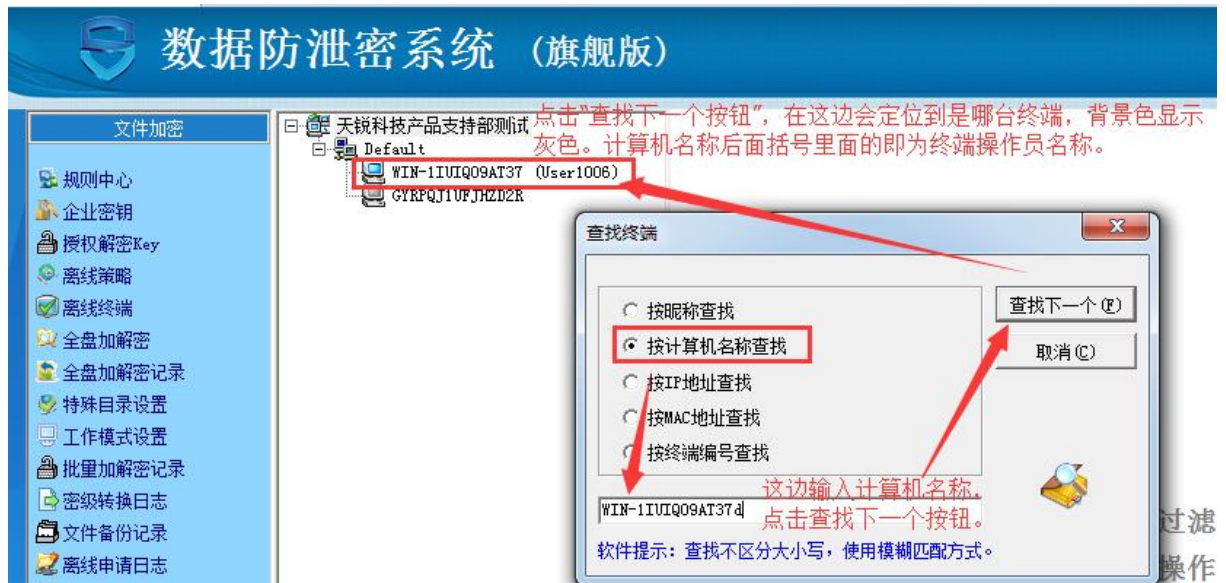




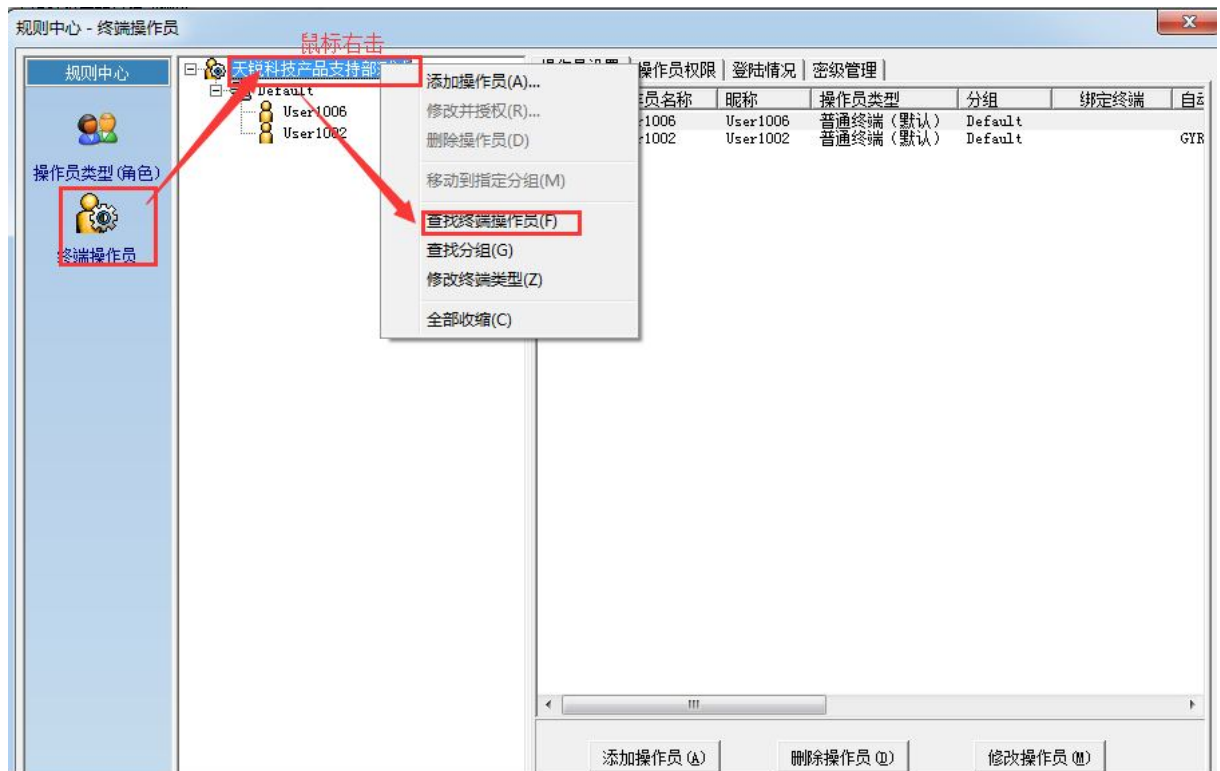
然后，登陆控制台，进入天锐绿盾数据防泄密系统，根据计算机名称搜索终端。

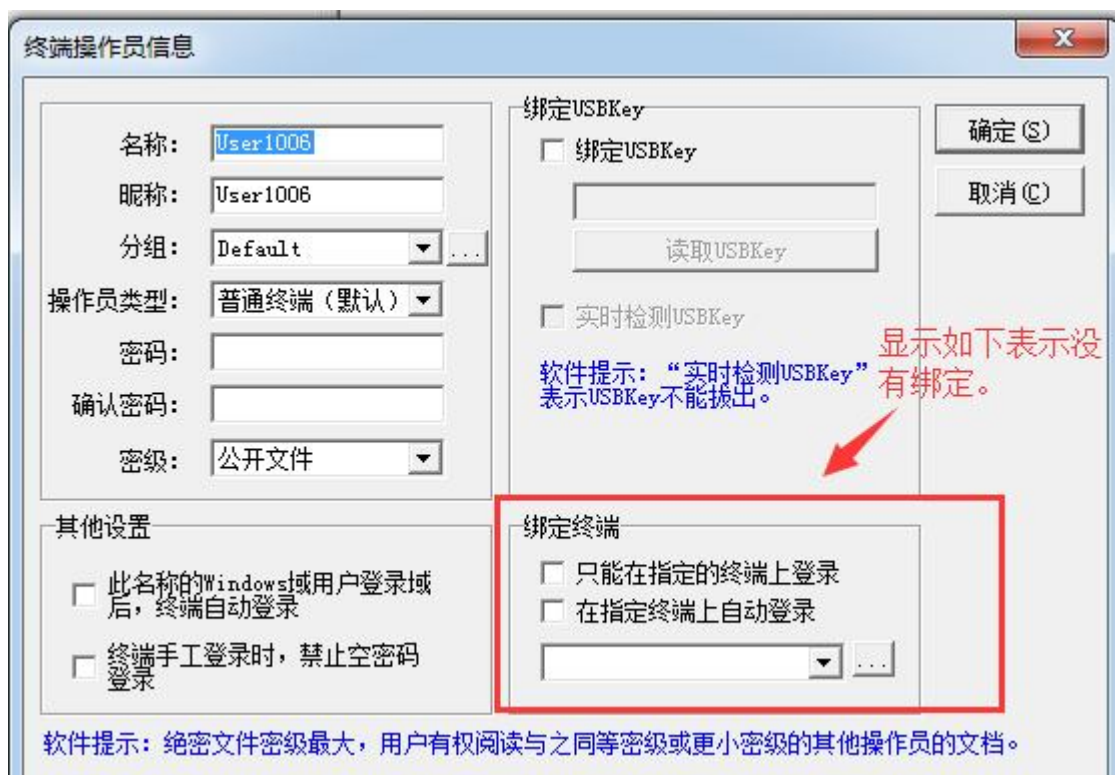
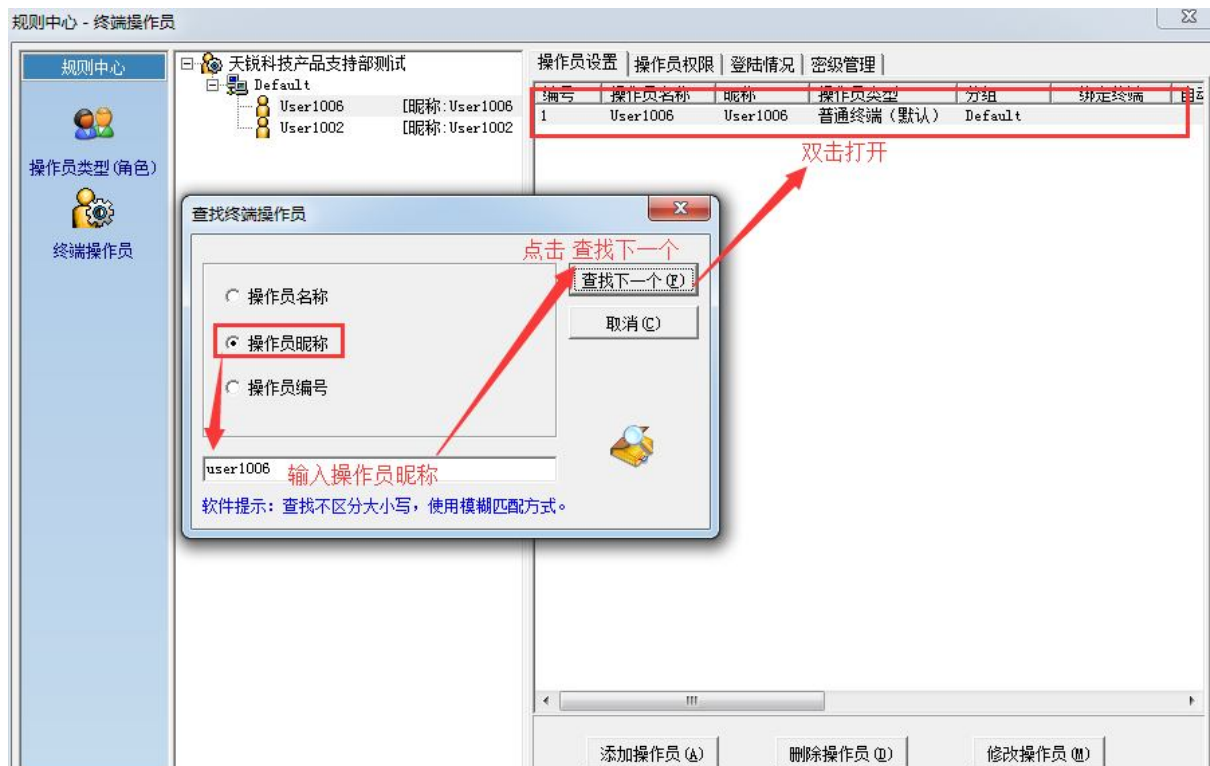






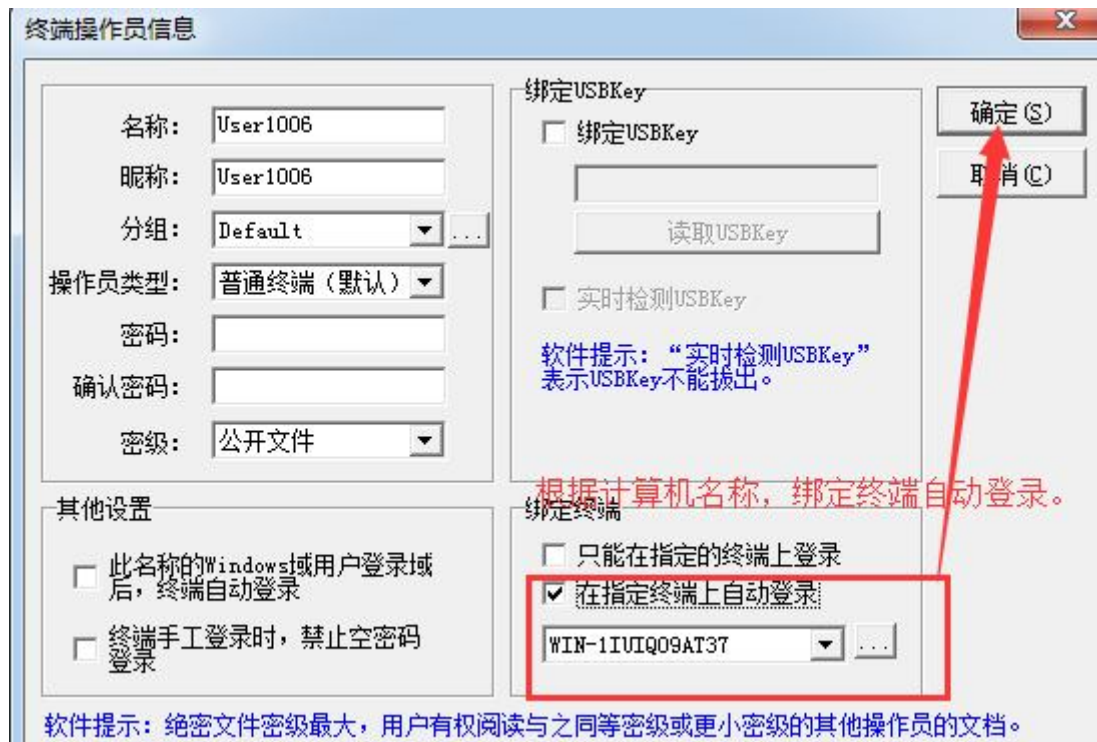
根据获取到的终端操作员昵称，到数据防泄密系统，规则中心—终端操作员这边，查看是否绑定终端。





如果没有绑定终端登录, 输入计算机名称, 手动绑定下即可。

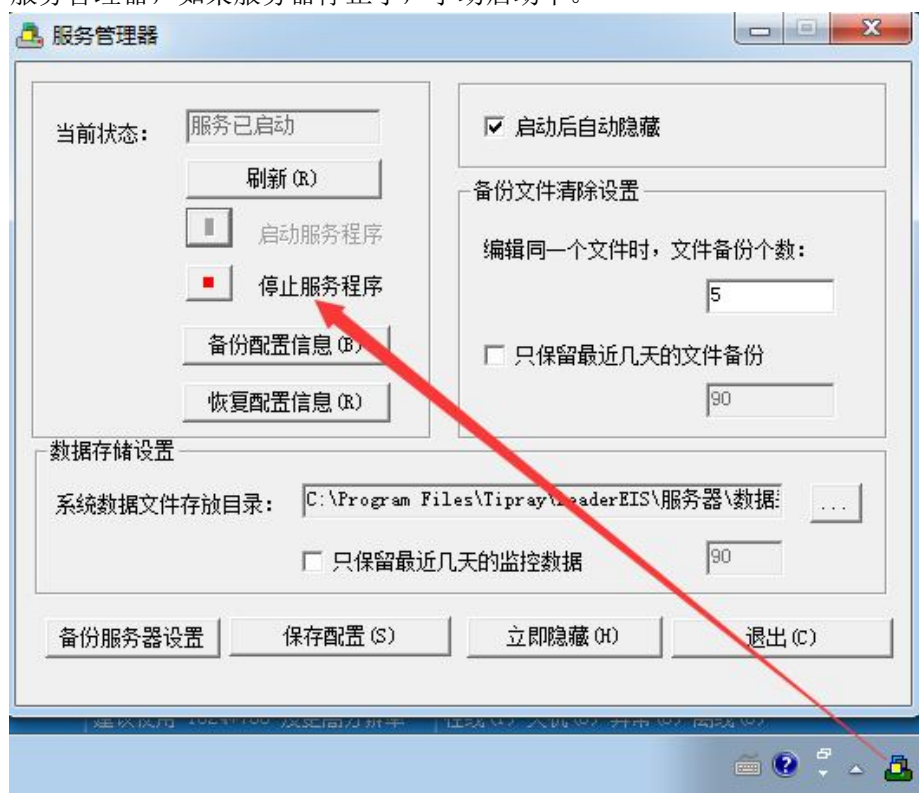




如果绑定终端自动登录后, 还是不行, 还有可能就是 windows 防火墙阻止了, 检查下服务器电脑, 控制面板—windows 防火墙, 关闭防火墙, 或者设置绿盾 20081 端口为例外。

## 2、检查绿盾服务器, 是否停止了。

到服务器电脑, 打开桌面快捷方式, 天锐绿盾服务管理器。或者在启动栏这边, 打开天锐绿盾服务管理器, 如果服务器停止了, 手动启动下。

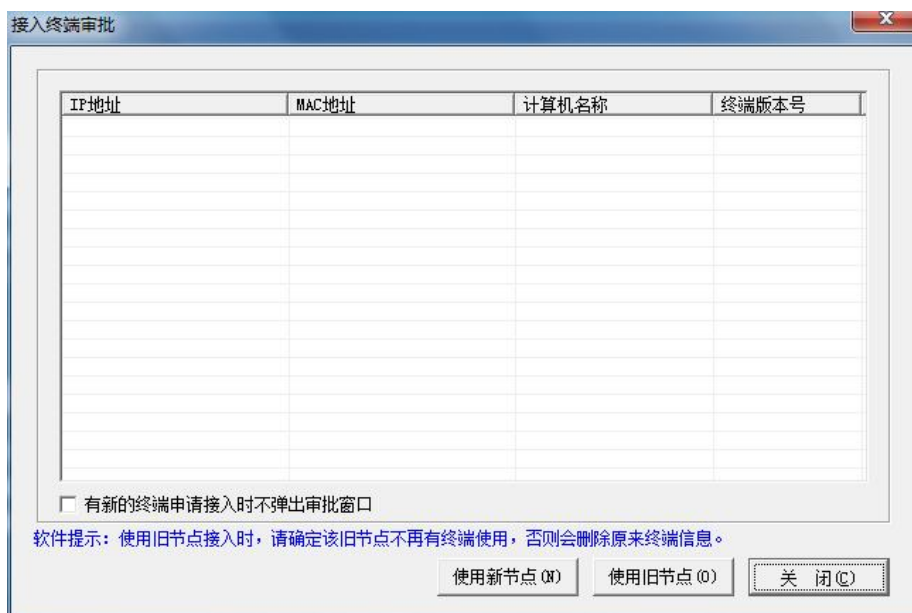
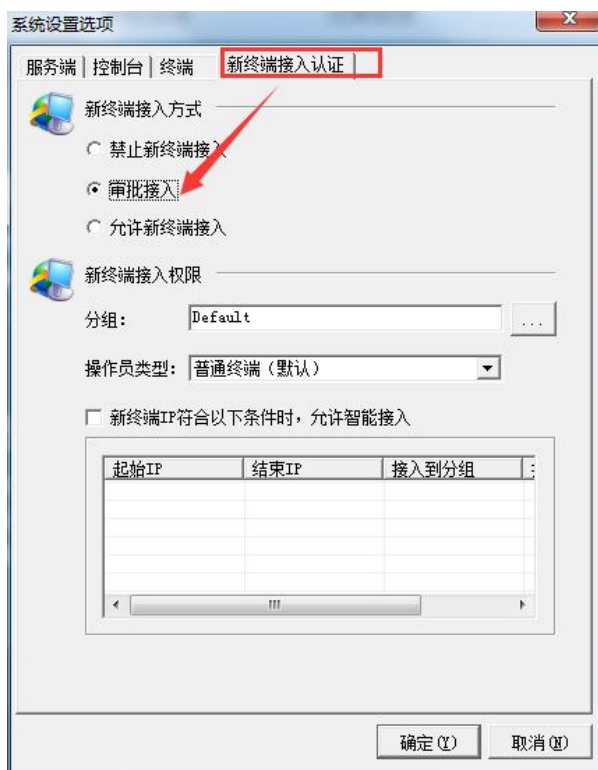


## 3、考虑是不是设置了审批接入。





登陆天锐绿盾控制台，在系统选项--系统设置中，如果设置了审批接入的话，则需要管理员在控制台，终端信息--审批接入功能中，审批接入该终端后，终端才能正常工作。



### 16.3 绿盾加密图标和右键菜单不显示

绿盾加密图标和右键菜单不显示解决方法

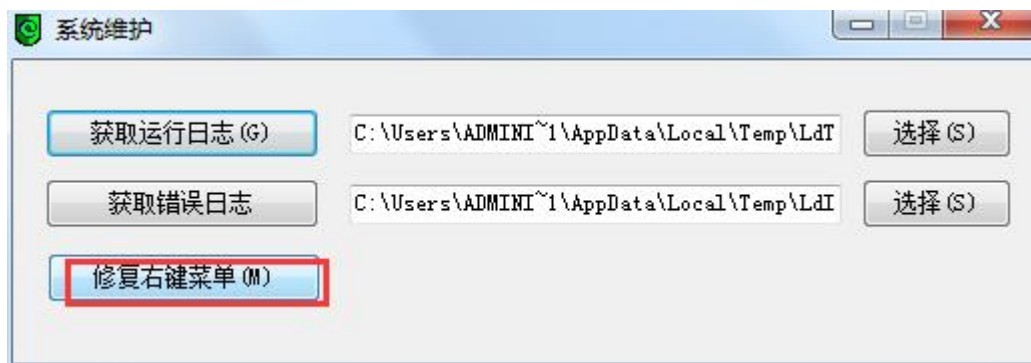
<1>、查看控制台是否设置隐藏图标。

控制台-规则中心-安全选项-“加密文件显示加密图标”和“不显示 Explorer 鼠标右键菜单”是否打钩。如果打钩，则不会显示。



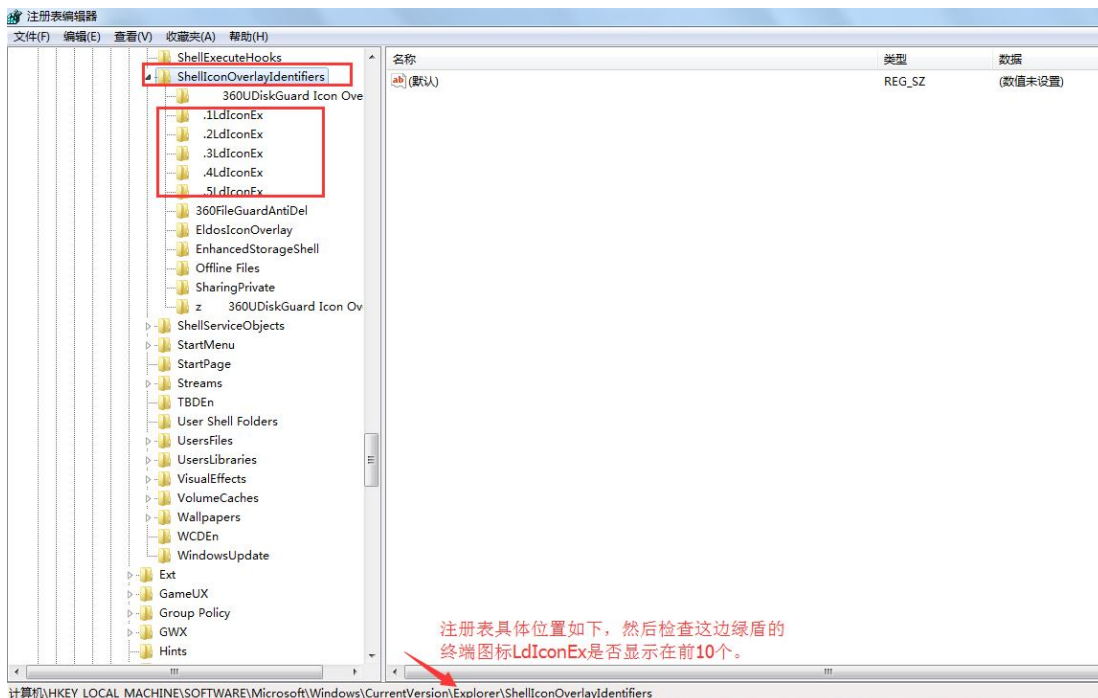
<2>、修复右键菜单。

在客户端这边，左键鼠标点击终端图标-系统信息-系统维护里，“修复右键菜单”。



<3>、登录天锐绿盾控制台，查看终端信息-终端管理-设置模块信息里，查看是否给终端分配“文件安全基础包模块”，或者终端信息-模块过滤，在数据防泄密系统模块过滤设置里，是否勾选了“关闭文件加解密功能”，如果勾选，取消设置。

<4>、可能是操作系统注册表把绿盾加密图标排序太后面，一般操作系统只能支持前 10 个，如果排序超过会不显示。在开始菜单，运行，输入 regedit，进到注册表的这个位置，如下图。把注册表里绿盾图标.LdIconEx，前面加几个空格，然后优先级就会提高，这个时候只要重启下 explorer 进程，加密锁就能正常显示了。



<5>、检查终端是否使用 360 桌面、Q+桌面，搜狗桌面等其他桌面壁纸工具，以及桌面整理工具。

使用这些工具有个现象在这种桌面里面无法显示加密图标和加密菜单，但是本机系统桌面上可以查看到加密图标和加密菜单。加密图标使用的是微软提供的接口，这些工具不提供这样的接口。

<6>、如果 win7 和 win8 的终端没有右键菜单和加密图标，检查 UAC 设置。

[1]开始菜单，运行，输入 msconfig;

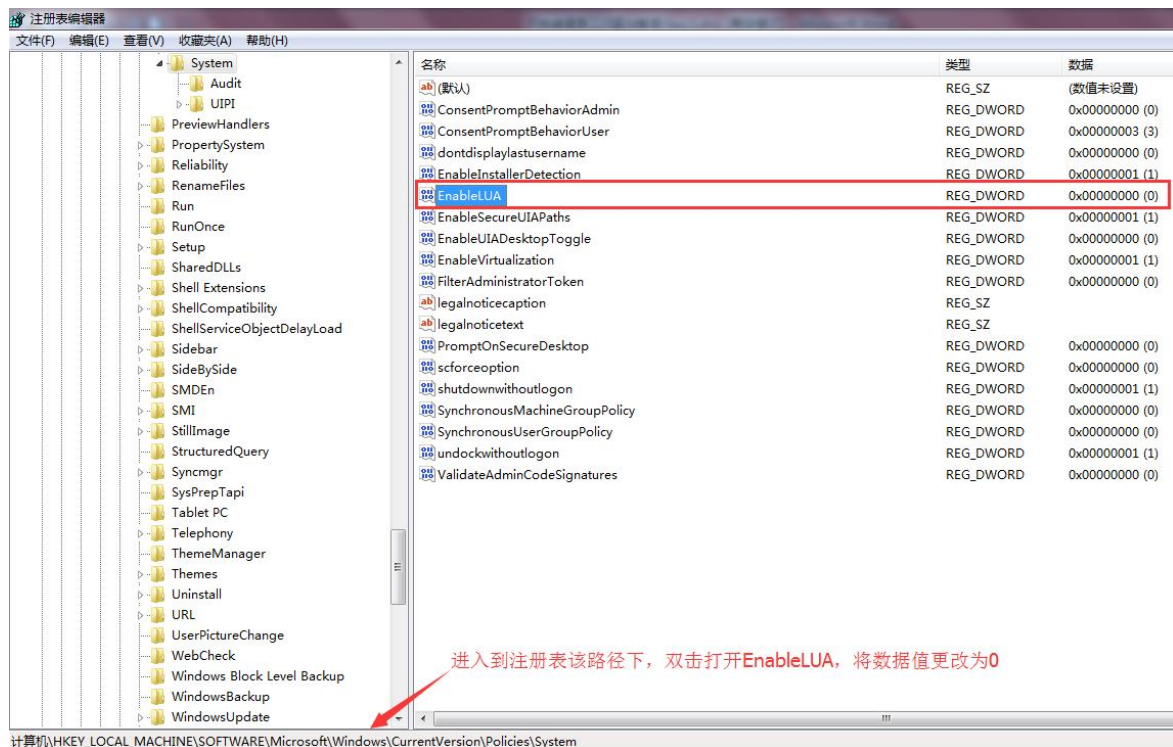




[2]然后，在工具-更改 UAC 设置，点“启动”，改成从不提示；

[3]设置后重启终端电脑，然后再修复右键菜单。

<7>、如果通过以上方法，还是无法解决，在开始菜单，运行，输入 regedit，检查注册表 UAC 的权限设置。进入到注册表该路径下，如下图。手动把注册表里面的 Policies 下的 EnableLUA 值改为 0。

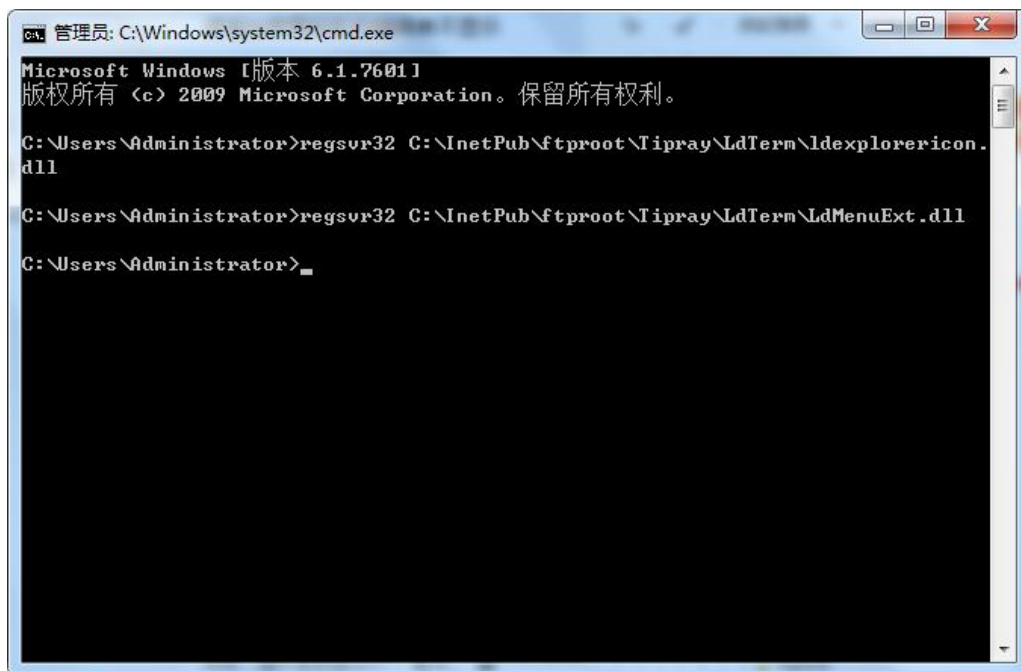


<8>重新注册加密锁图标和右键菜单组件。

以管理员身份运行 cmd 命令，分别输入如下两条命令，重新注册组件，注册成功会弹出对话框提示已成功，然后在客户端这边左键鼠标点击系统信息—系统维护，修复右键菜单，重新修复下即可。

```
regsvr32 C:\InetPub\ftproot\Tipray\LdTerm\ldexplorericon.dll
```

```
regsvr32 C:\InetPub\ftproot\Tipray\LdTerm\LdMenuExt.dll
```





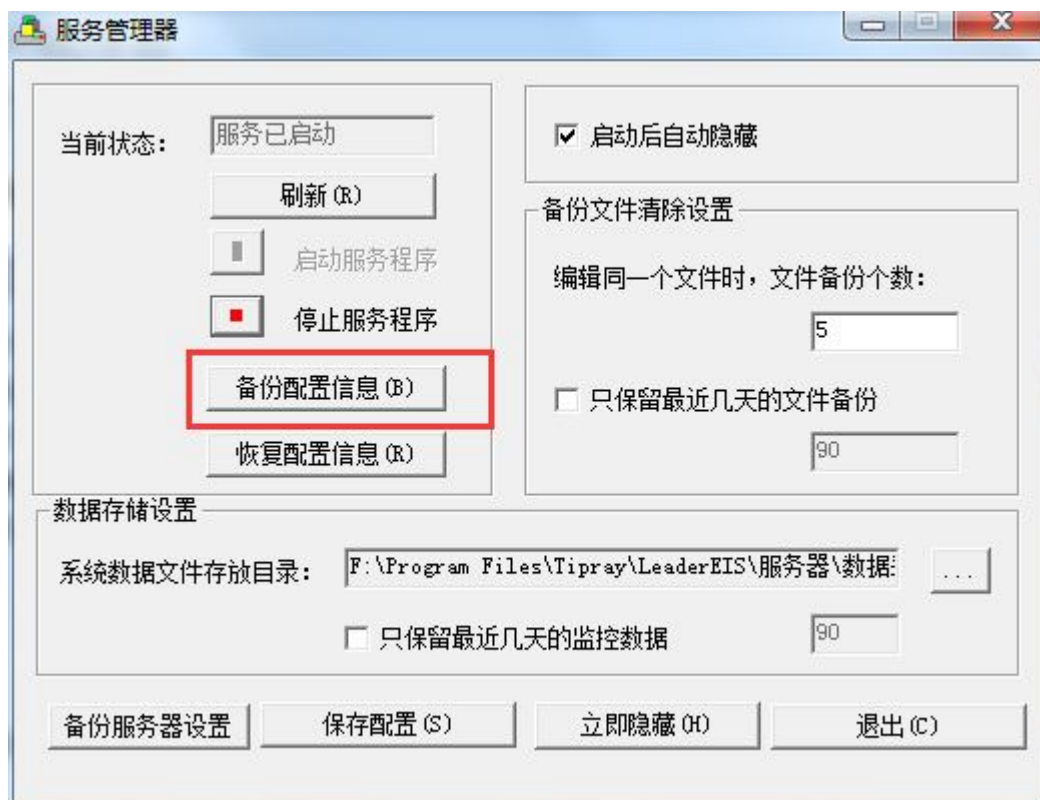
## 17、服务器迁移

绿盾服务器如果需要迁移到其他电脑，分为两种情况。一种情况是迁移到新的电脑上面，IP 无法使用当前服务器电脑的 IP，另一种情况是迁移到新的电脑上面，IP 地址不变。下面对两种情况的迁移方法进行一个详细说明。

步骤一、备份服务器的配置信息（务必完成）：



打开桌面上的 **天锐绿盾服务管理器** 图标，然后点击对话框中的备份配置信息按钮。

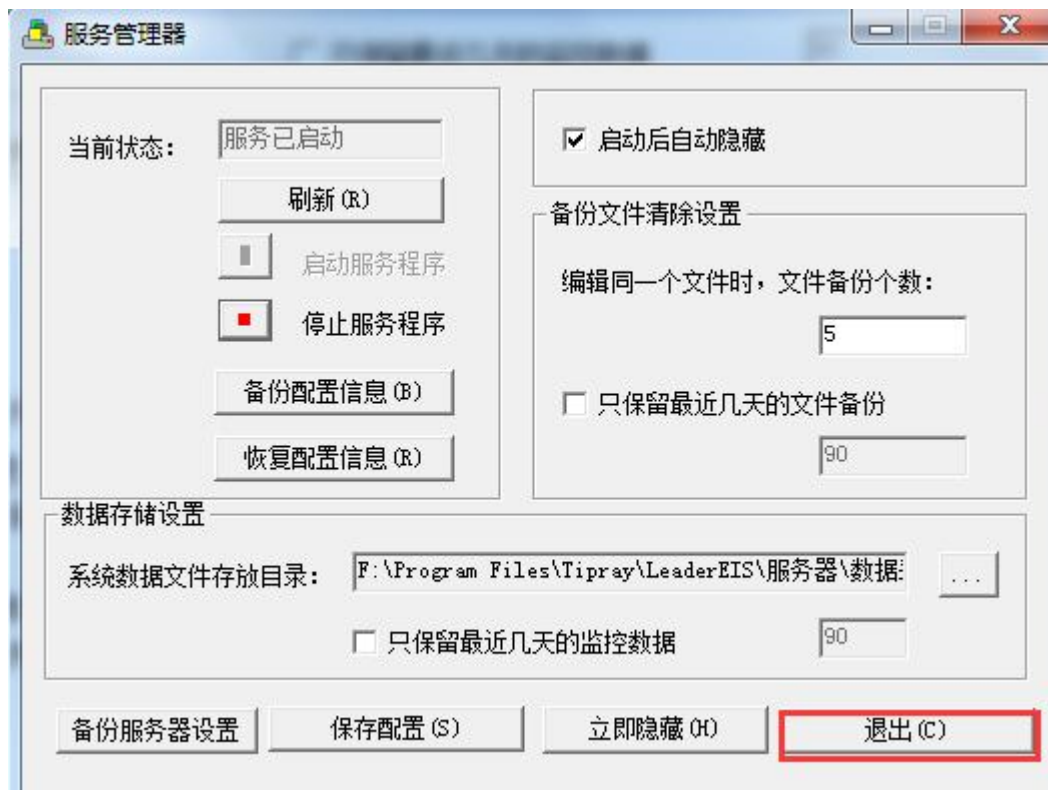


保存到相应路径之后，是一个带日期的文件夹。**2016-06-21** 这个就是对应的配置信息。（请务必保存好！）把这个备份的配置信息复制到新电脑上。

然后点击停止服务程序，退出绿盾服务管理器。

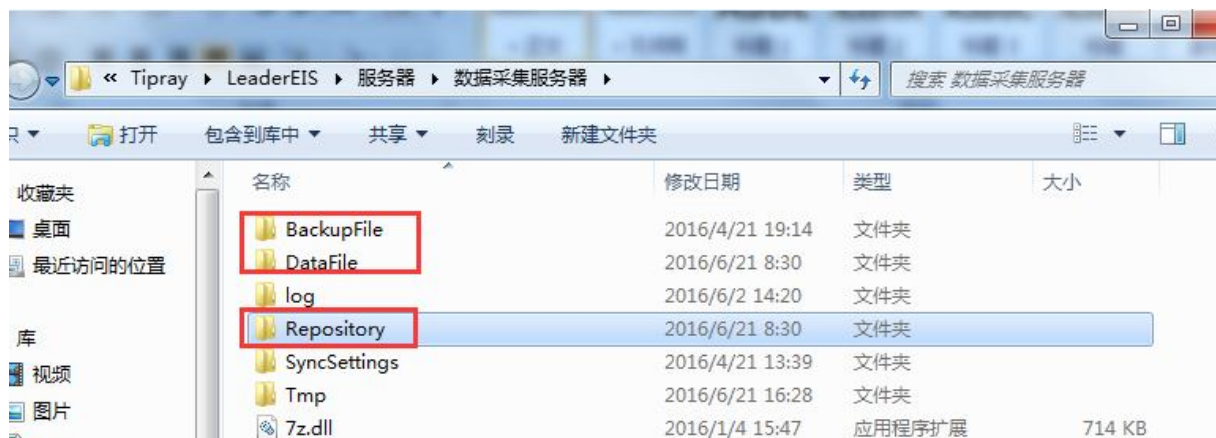






### 步骤二、拷贝监控数据和备份数据到新的服务器电脑硬盘上(数据迁移)

在旧服务器电脑上面找到天锐绿盾服务端的安装路径，一般是 X: \Program Files\Tipray \LeaderEIS\ 服务器\数据采集服务器，复制这个目录里面的 BackupFile、DataFile、Repository 文件夹，如下图。将这几个文件夹，拷贝到新服务器电脑上面。这样数据就迁移完毕了。

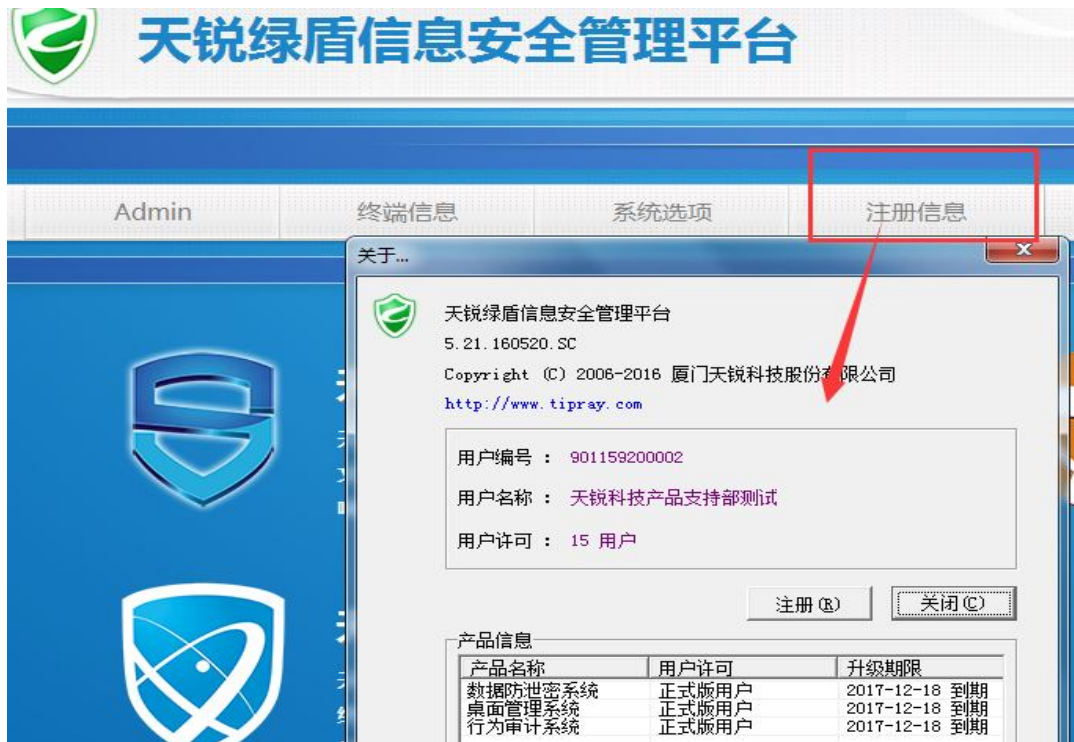


### 步骤三：在新的服务器电脑上面，安装新的绿盾服务器。

1、新的服务器上用原来的安装包安装绿盾服务器即可。

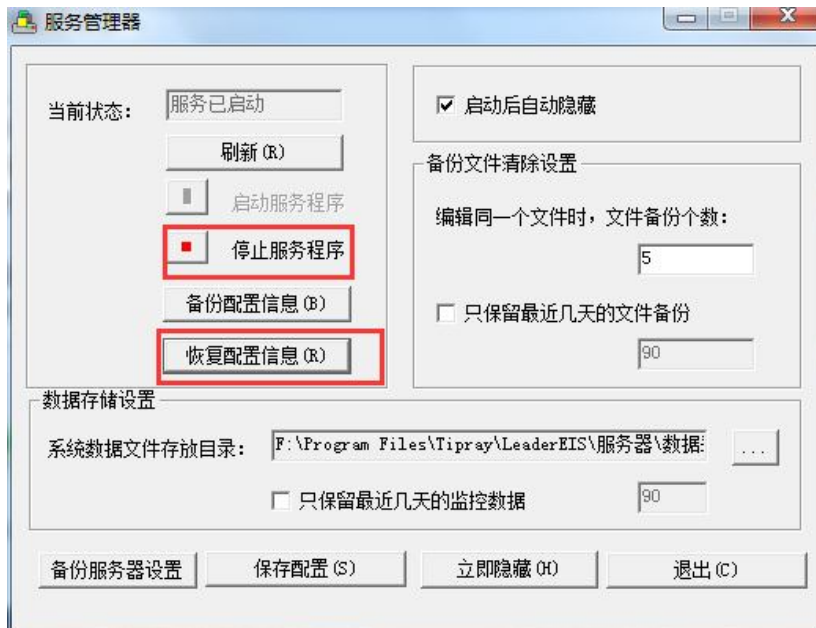
如果绿盾服务器有绑定软件狗注册，那么要把狗插到新电脑上。如果没有绑定狗注册，那么请联系我们商务人员，把天锐绿盾控制台上注册信息截图给我们，待我们商务增加注册次数后，再注册就可以了。





## 2、导入配置信息。

安装完新的服务器之后，打开“天锐绿盾服务管理器”，先“停止服务程序”后，再点击“恢复配置信息”。将刚刚带日期的文件夹，导入进去。然后点击启动服务程序，服务器就能和之前一样正常工作了。



## 3、恢复原来的备份信息。

将刚刚在旧服务器的天锐绿盾服务端的安装路径下的 X: \Program Files\tipray \LeaderEIS\服务器\数据采集服务器目录里面的 BackupFile、DataFile、Repository 文件夹，覆盖到新的服务器的“X: \Program Files\tipray \LeaderEIS\ 服务器\数据采集服务器”目录下面。这样新的服务器就能够查看旧服务器上的备份文件、操作日志了。

## 4、登陆天锐绿盾控制台，查看组织架构、受控配置等是否同原来一致。



5、（需要特别注意）确保配置信息恢复没有问题之后，找几台终端电脑，连接到新服务器上面测试是否能正常加解密。在客户端电脑上面，鼠标左击客户端图标，“系统信息”-“系统设置”-“服务器配置”，输入控制台 Admin 登录密码和新服务器 IP 地址，然后点击“修改”按钮。客户端正常连接到新服务器之后，这时候测试文件能否正常加解密，监控数据等是否能够正常查询到。确保没问题后，再进行下一步操作。

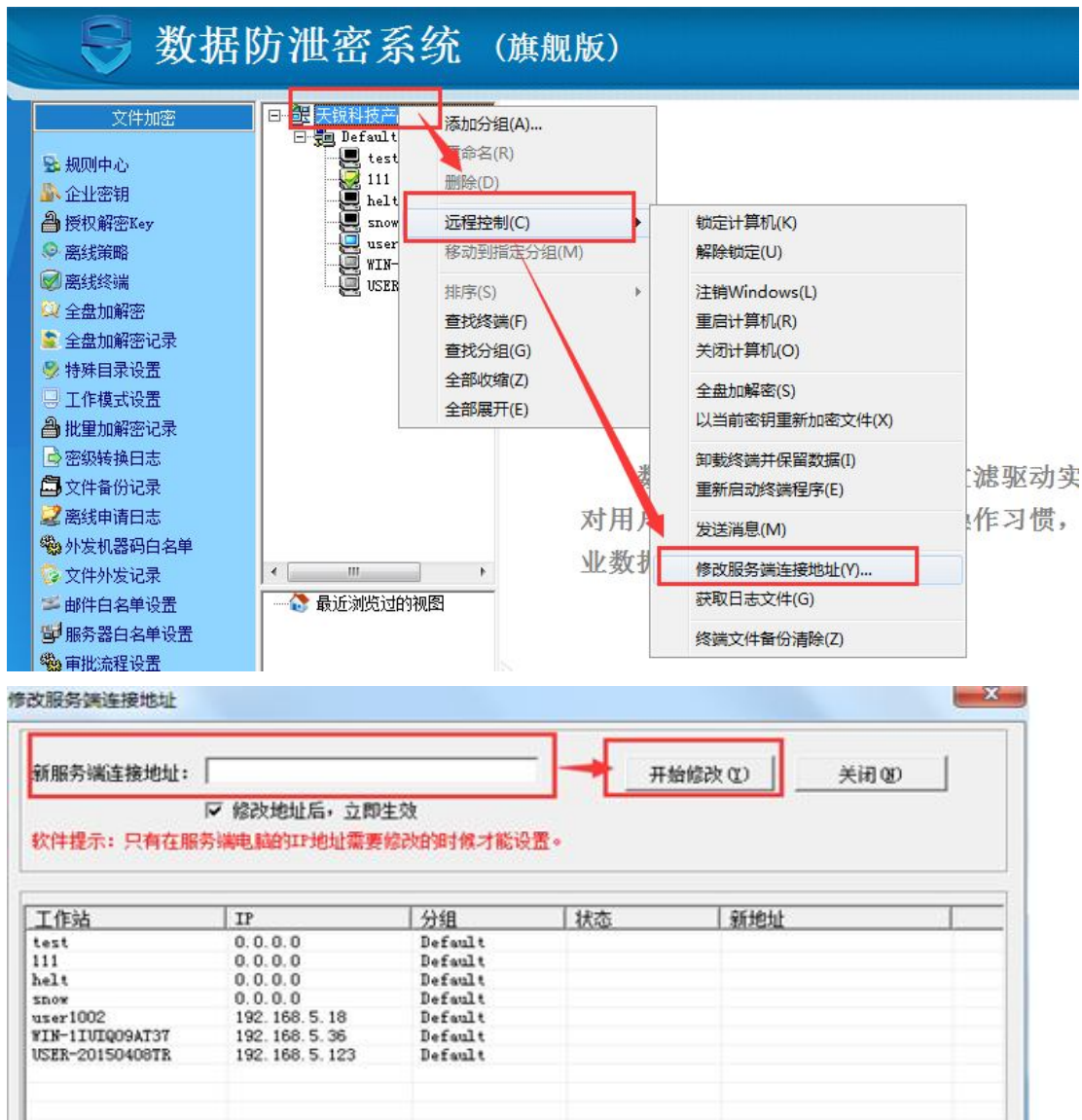


6、（如果迁移方式为“迁移后的服务器 IP 地址跟原来服务器的 IP 地址不一样”，请操作此步骤，如果不是，操作步骤 7）。

接下来就是批量修改终端连接到新服务器的 IP 地址。有两种方法。

方法一：（批量修改）

在控制台里选中终端用户（也可以直接选中本地网络或分组，批量修改），右键鼠标-远程控制-修改服务端连接地址，输入控制台密码，确定，在弹出的“修改服务端连接地址”窗口中输入新服务器 IP 地址，然后点击“开始修改”即可。



方法二: (此种方式, 如果客户端点数比较多的话, 操作起来比较繁琐)

在客户端电脑上面, 鼠标左击客户端图标, “系统信息” - “系统设置” - “服务器配置” 里修改, 需要输入控制台 Admin 登录密码和新服务器 IP 地址, 然后点击“修改”按钮即可。该方法需要一台一台修改。如图所示:



7、（如果迁移方式为“迁移后的服务器 IP 地址可以设置跟原来 IP 地址一样”。）

这时候可以把新服务器电脑的 IP 地址改为原来服务器的 IP 地址。

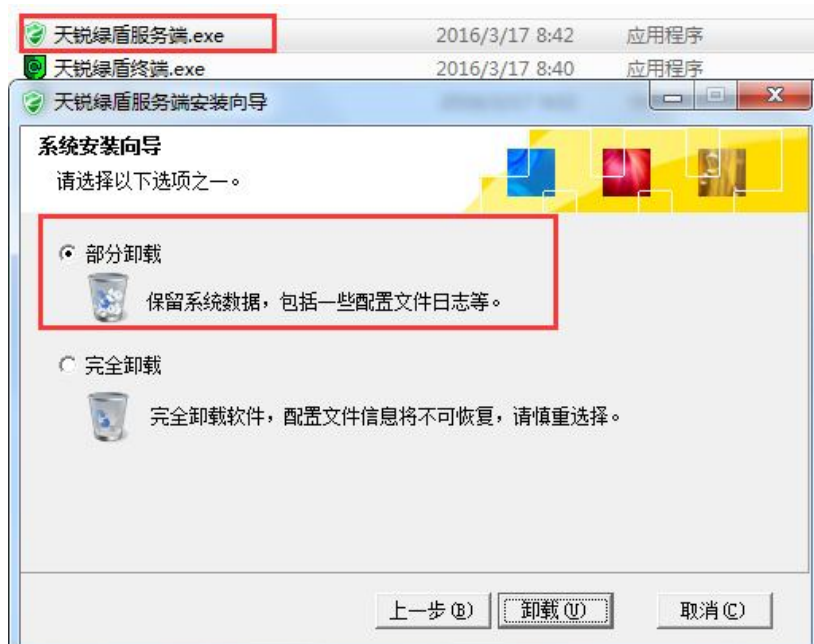
8、服务器迁移完成的验证

打开天锐绿盾控制台，检查各个终端是否正常连接到服务器，如果连接正常，终端显示亮色。同时，在控制台查询下屏幕录像、文件操作日志等是否可以正常查询到。在客户端电脑这边检查加密文件是否可以正常打开。

如果都没有问题，说明服务器迁移成功了。

9、到旧服务器上面，卸载绿盾服务器。

用当前使用的绿盾服务器版本一致的安装包卸载旧的绿盾服务器，选择默认的部分卸载。







## 18、 服务器升级

1、 备份配置信息，主要是防止升级出现意外情况。



打开绿盾服务器电脑桌面上的 天锐绿盾服务器管理器 图标，然后点击对话框中的备份配置信息按钮。



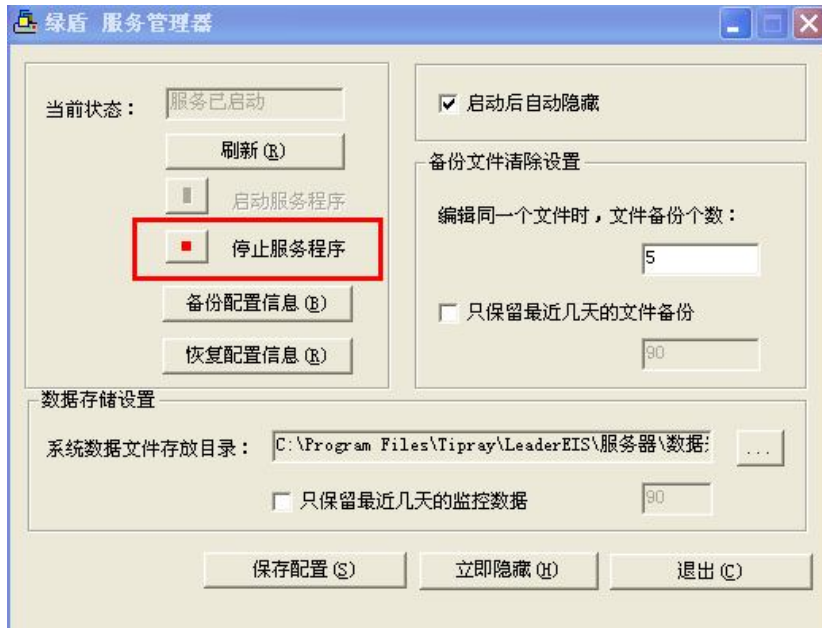
保存到相应路径之后，是一个带日期的文件夹。2016-05-21这个就是对应的配置信息。（请务必保存好！）。

### 2、停止服务器运行

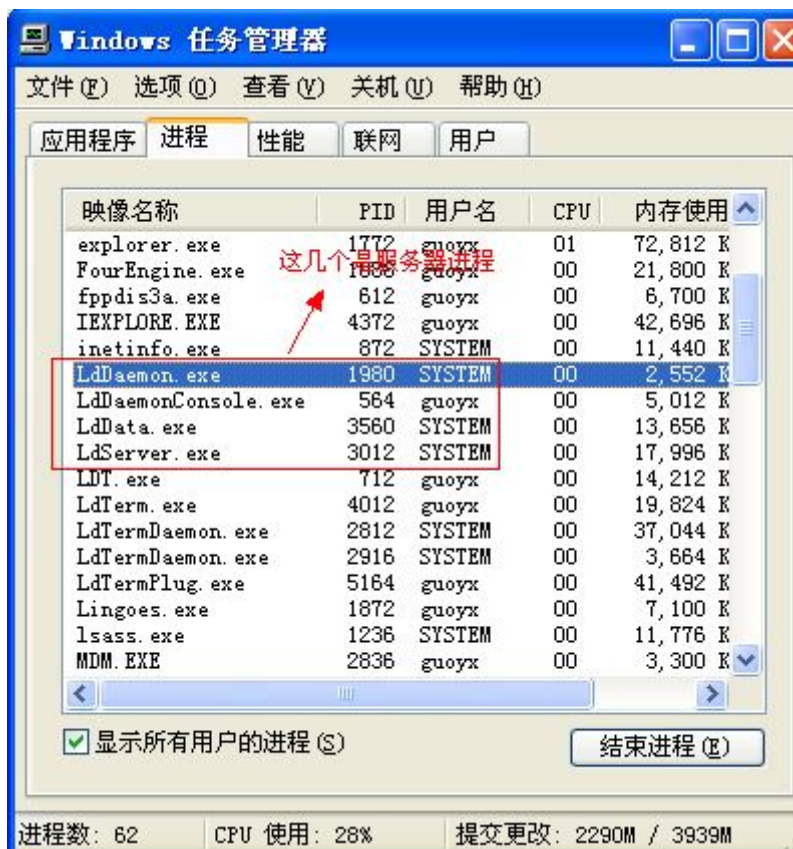
打开绿盾服务管理器，停止服务运行。退出绿盾服务管理器。







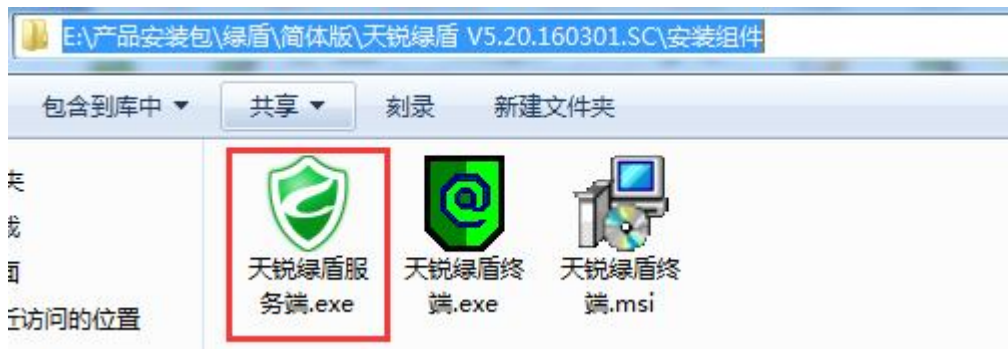
退出服务管理器程序后，要打开任务管理器检查服务端进程、控制台进程是否都退出。确认不存在相关进程后，再进行升级。进程信息如下：



### 3、运行新的安装包升级

(1) 运行绿盾新的服务端安装包，选择修复安装，接着下一步至升级完成。





#### (2) 查看版本信息

登陆天锐绿盾控制台，在首页的“注册信息”这边，查看版本信息是否正确。

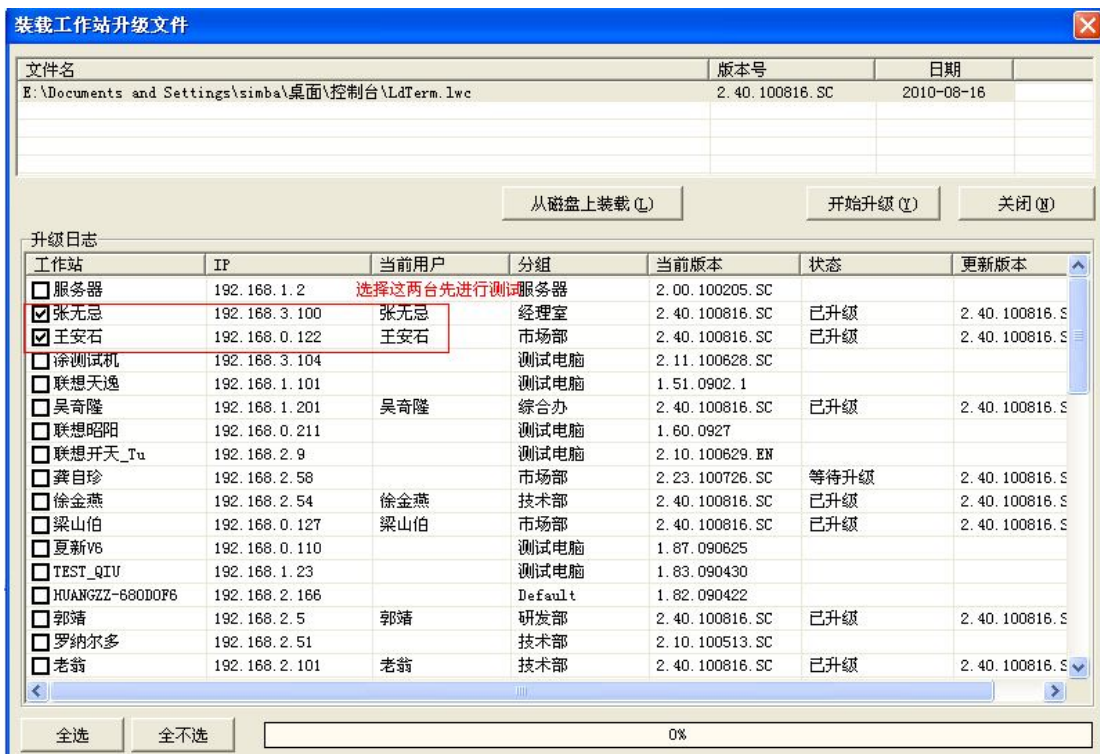
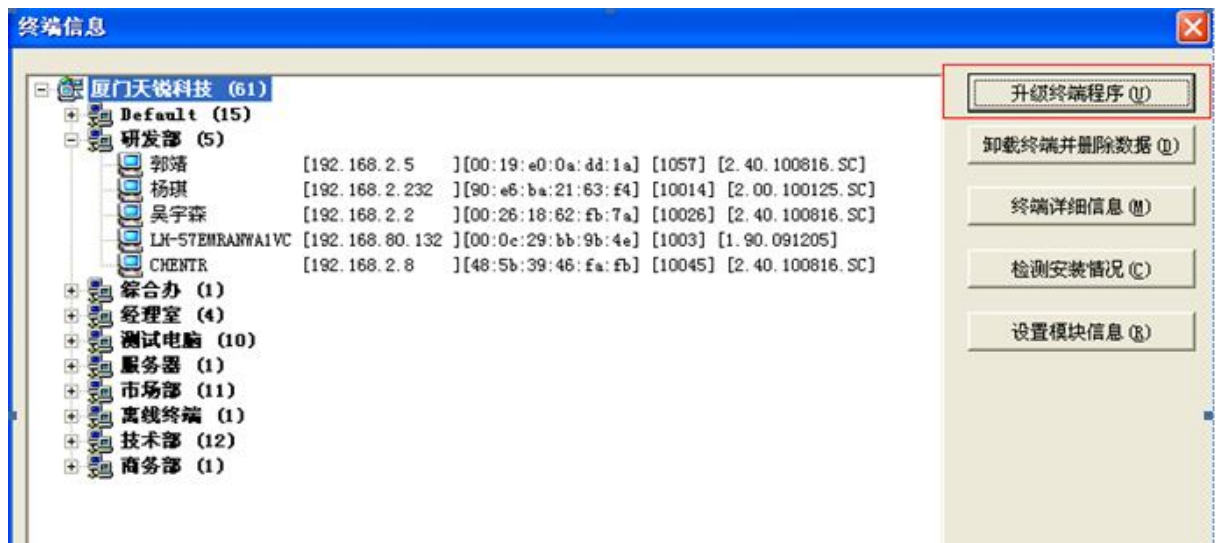


#### 4、先升级部分电脑上的绿盾终端

(1) 点击首页中，终端信息—终端管理



(2) 点击升级终端程序，选择部分终端进行绿盾终端升级。





重启升级完的终端机器，确认升级是否成功。升级完后，需要对该电脑上的加密等功能进行测试，或者是先试用一段时间，确认升级后终端是否正常工作。

当前版本	状态	更新版本
5.20.151231.SC	升级完毕，电脑重启后生效	5.20.160301.SC

## 5、分批次，升级所有的绿盾终端

通过前面的升级测试，如果没出现问题，就可以分批次对绿盾终端电脑进行升级。比如先升级财务部，观察一段时间，确认加密等主要功能，使用正常后。再去升级其他部门。当终端此时离线时，升级完毕后状态栏会显示无响应，但是不用担心，该终端在下次开机后会自动升级。

## 19、其他

### 16.1 能否监视文件的操作记录？

**答：**可以。天锐绿盾可以监视文件创建、重命名、删除、复制、打开、编辑，目录的创建、重命名、删除等操作，内容包括终端、操作员、进程名、操作时间、操作类型、源路径、目的路径（U盘、网上邻居、本地磁盘）等信息。

### 16.2 禁止截屏后，为什么还可以截屏？

**答：**截屏软件在设置禁止截屏前已经开起来了，可以重启下载屏软件就能禁止截屏了。

### 16.3 天锐绿盾能否自行选择模块管理呢？

**答：**可以。天锐绿盾支持分模块管理，包括文件安全基础包、打印内容监控、桌面管理基础包、屏幕录像、聊天内容监控、行为审计基础包、邮件内容监控、U盘认证控制、文件管理控制、服务器白名单、移动终端管理等，可以通过控制台--终端管理--设置模块信息进行模块管理。

### 16.4 天锐绿盾 Ukey 包括哪些？它们的作用分别是什么？

**答：**天锐绿盾 Ukey 有三种：天锐绿盾软件狗、天锐绿盾 USBKey 和控制台 USBKey。其中天锐绿盾软件狗用于软件注册和修改企业密钥，在服务器没有连接网络的情况下需要该加密狗插在服务器的 USB 口上来验证注册，修改企业密钥时候也是需要这个加密狗才能修改；天锐绿盾 USBKey 用于绑定终端操作员，在终端操作员登录时用于验证身份；控制台 USBKey 用于绑定控制台管理员，在控制台登录时用于验证身份。

### 16.5 使用 360 的流量监控，显示天锐绿盾上传很大的资料？

**答：**有客户反映说 360 的流量监控显示天锐绿盾上传很大的资料，担心被监控或厂家设后门。该问题是由于我们有文件备份和屏幕监控，会上传数据到服务器，并没有往网络上传数据，可以把屏幕录像、文件备份都关掉，文件操作日志...都关闭，看看是否还那么大的数据流量。

